Commission des services juridiques

40e Rapport annuel de gestion
2011-2012

L'aide juridique, un réseau au service des gens

40e Rapport annuel de gestion 2011-2012

L'aide juridique,
un réseau
au service des gens

Commission des services juridiques

WWW.CSJ.QC.CA

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562

Dépôt légal:

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Bibliothèque et Archives Canada, 2012

ISBN : 978-2-550-65291-5 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-65292-2 (PDF)
ISSN-0703-0762

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes. Il est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Table **des** matières

Section 1

La présentation du rapport 5

Section 2

Le message du président 6

Section 3

La déclaration du président 8

Section 4

La présentation de la Commission des services juridiques 9

4.1 La mission 9

4.2 Les valeurs 9

4.3 La vision 9

4.4 Les mandats 9

4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes 10

Section 5

Le contexte 19

Section 6

Les faits saillants et le rayonnement 20

6.1 Les faits saillants 20

6.2 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté 21

Section 7

Le rappel de la Déclaration de services aux citoyens 23

Section 8

Le Plan stratégique 2009-2013 et les orientations et objectifs 2011-2012 24

Section 9

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 33

Section 10

Les autres résultats 38

10.1 Le Comité de révision 38

10.2 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée 41

10.3 La Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique 44

Section 10 *(suite)*

10.4 Le Service des communications 44
10.5 Le Service de garde téléphonique 45
10.6 Le Service de recherche 45
10.7 La réciprocité 46
10.8 Le Prix Robert-Sauvé 46

Section 11

Les autres exigences gouvernementales et législatives 47
11.1 L'accès à l'information 47
11.2 La protection des renseignements personnels 48
11.3 La Politique linguistique 48
11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 48
11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique 48
11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 49
11.7 La Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire 49
11.8 Les ressources informationnelles 49
11.9 Le contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique 49

Section 12

Les données statistiques et le profil de la clientèle 51
12.1 Les statistiques 51
12.2 Le profil de la clientèle 62

Section 13

Les ressources 65
13.1 Les ressources humaines 65
13.2 Les ressources financières 66
13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2012 67

Section 14

Les orientations et les objectifs 2012-2013 89

Section 15

ANNEXES 90
Annexe 1 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 90
Annexe 2 Les réunions de la Commission des services juridiques entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012 95
Annexe 3 Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2012 96

1. La présentation **du** rapport

Le 15 septembre 2012

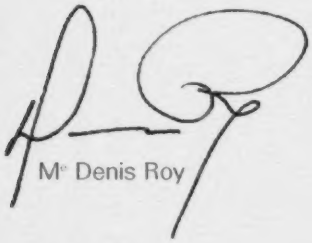
M[e] Jean-Marc Fournier
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (L.R.Q., c. A-14), le quarantième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2012. Nos états financiers consolidés dûment audités font partie de ce rapport.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,



M[e] Denis Roy

2. Le message **du** président

C'est avec beaucoup de fierté et de plaisir que je vous présente le 40e rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques qui fait état des activités et des réalisations du réseau de l'aide juridique pour l'année financière 2011-2012.

Créé il y a 40 ans, le réseau de l'aide juridique s'est consolidé au fil des années pour devenir incontournable dans le paysage juridique. En effet, même si son mandat initial n'a pas changé depuis sa création, plusieurs modifications législatives ont élargi sa mission, confirmant ainsi son statut d'élément essentiel à l'atteinte de l'objectif d'offrir aux Québécois une plus grande accessibilité à la justice.

Parmi les faits saillants de la période visée par le présent rapport, mentionnons qu'elle a été la première année complète d'application du nouveau chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*. La Commission peut donc dresser un bilan positif de l'implantation et de la mise en œuvre de la responsabilité additionnelle lui ayant été confiée en 2010.

L'année 2011-2012 a aussi été la seconde année d'application de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (L.Q. 2010, c. 20). Durant ces 12 mois, la Commission et l'ensemble du réseau de l'aide juridique ont respecté le plan qu'ils s'étaient donné afin de répondre à la volonté gouvernementale de réduire les dépenses de l'État tout en maintenant la qualité des services offerts à la population. À cet égard, les 838 avocats, professionnels, employés et gestionnaires du réseau, ont traité 266 000 demandes et, avec l'appui de plus de 2 000 avocats de la pratique privée, ils ont donné des services à plus de 224 000 personnes, soit une hausse de la demande et des services offerts par rapport à l'année précédente.

Le 15 février 2012, la direction de la Commission des services juridiques a accepté l'invitation de la Commission des institutions de l'Assemblée nationale, agissant dans le cadre de son mandat de surveillance des organismes publics, en comparaissant devant cette dernière pour rendre compte de son administration. Il s'agissait d'une première depuis 1997. Cet exercice nous a permis de répondre aux questions des parlementaires sur l'ensemble des orientations, façons de faire et processus administratifs de la Commission et donc, de mieux leur faire connaître la mission et les services offerts à la population par le régime d'aide juridique.

De plus, l'année 2011-2012 marquera pour le réseau de l'aide juridique le début d'une nouvelle ère puisque le ministre de la Justice, Me Jean-Marc Fournier, annonçait en novembre 2011 son intention de déposer un projet de loi contenant des mesures destinées à faciliter la vie des justiciables en matière de modifications de pensions alimentaires pour enfants et autres modalités d'accès et d'en confier la mise en œuvre et la gestion à la Commission des services juridiques et aux centres régionaux d'aide juridique.

Il s'agit d'une première au Québec puisque ce projet de loi, devenu le chapitre 20 des lois du Québec de 2012, permettra à l'Aide juridique d'offrir à l'ensemble de la population, et ce, sans égard à la situation financière des personnes, les services professionnels d'un avocat pour l'obtention, lorsqu'il y a entente entre les parties, d'un jugement modifiant la pension alimentaire d'un enfant, sa garde ainsi que la pension alimentaire d'un conjoint lorsque la pension alimentaire d'un enfant est en jeu. De plus, il confie à la Commission des services juridiques la gestion d'un service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants qui s'ajoute aux services offerts. En posant ces gestes sans précédent, le législateur reconnaît et consacre le réseau de l'aide juridique québécois comme joueur incontournable en matière d'accès à la justice et ce, pour l'ensemble de la population.

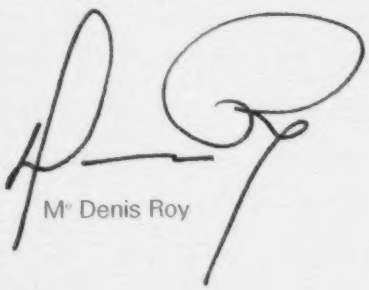
Compte tenu de ce qui précède, la Commission des services juridiques porte de mieux en mieux son nom puisqu'en plus des services d'aide juridique offerts gratuitement ou avec contribution aux personnes financièrement admissibles, elle offre des services à des personnes qui bénéficient du droit à un avocat en vertu des chartes des droits et proposera bientôt des services juridiques en matière familiale à toute la population.

Dans un autre ordre d'idées et conformément à son engagement en matière de développement durable, la Commission des services juridiques a entrepris au cours de cette année, grâce à la collaboration des notaires et des avocats de la pratique privée, un virage technologique qui lui a permis de cesser l'impression et l'envoi par la poste de près de 84 000 avis de paiements et de recevoir l'ensemble de la facturation de la pratique privée par voie électronique.

Dans cet univers en changement et dans le cadre budgétaire actuel, la Commission des services juridiques mise sur la performance de son réseau afin de maintenir et d'améliorer la qualité des services à la clientèle et de continuer à garantir un meilleur accès à la justice. Pour y parvenir, les commissaires s'appuient sur l'ensemble du personnel du réseau ainsi que sur les membres bénévoles des conseils d'administration des centres régionaux d'aide juridique. Au nom des membres de la Commission, je leur exprime toute ma reconnaissance et les remercie pour la qualité de leur engagement et leur dévouement.

Je conclus en vous invitant à consulter notre rapport annuel pour obtenir plus d'information sur l'ensemble des activités et des réalisations du réseau de l'aide juridique pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2012. Ce rapport est également disponible sur le site de la Commission à l'adresse Internet www.csj.qc.ca.

Le président,



Me Denis Roy

3. La déclaration **du** président

Section **3**

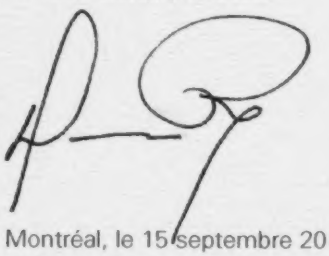
Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats en regard des objectifs et des orientations de la Commission.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Commission :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables qui couvrent l'ensemble des activités de la Commission.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

M[e] Denis Roy, président



Montréal, le 15 septembre 2012

4. La présentation **de la** Commission des services juridiques

4.1 La mission

La Commission des services juridiques est l'organisme chargé d'appliquer la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (L.R.Q., c. A-14). Cette loi a été sanctionnée en 1972 et modifiée en profondeur en 1996. Un chapitre portant sur des services rendus à la suite d'ordonnances en matière de droit criminel y a été ajouté en 2010.

La Commission veille à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles et que certains autres services juridiques soient rendus, tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources.

4.2 Les valeurs

À l'automne 2006, la Commission a adopté la Déclaration de valeurs de l'administration publique telle que déposée à l'Assemblée nationale en 2002.

La Commission fait siennes les valeurs qui y sont véhiculées, à savoir la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

4.3 La vision

La Commission assume le leadership du réseau de l'aide juridique et, de ce fait, maintient le régime d'aide juridique du Québec parmi les plus performants au monde. Elle assure ainsi à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

4.4 Les mandats

La Commission a le pouvoir de créer des centres régionaux d'aide juridique, de veiller à leur financement, de nommer les membres de leur conseil d'administration et de ratifier la nomination de leur directeur général. Elle assure la coordination de ses activités avec celles des centres régionaux et favorise l'application uniforme de la loi, la concertation et la collaboration des dirigeants du réseau de l'aide juridique pour une utilisation rationnelle des ressources. Elle a aussi le pouvoir de faire enquête sur leur administration financière et de veiller à la conformité de leurs activités en regard de la loi.

La Commission a pour mandat particulier de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique. De plus, elle doit publier un bulletin en vue de favoriser l'application cohérente de la loi. Elle doit promouvoir le développement de programmes d'information. La Commission s'assure aussi qu'un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale est disponible, à tout moment, pour toute personne lors de son arrestation ou de sa détention, qu'elle soit admissible ou non à l'aide juridique.

La Commission effectue le traitement des demandes d'aide juridique des résidents du Québec et des non-résidents ayant des dossiers dans une province ou un territoire canadien autre que celui de leur résidence. Le traitement de ces demandes se fait en vertu des accords de réciprocité interprovinciaux. Elle doit établir les règles relatives aux demandes d'aide juridique et en déterminer la forme.

La Commission assume la responsabilité de fournir des services juridiques aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue en vertu du *Code criminel*.

4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes

Les membres de la Commission

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en considérant leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés. Les membres sont nommés pour trois ans, sauf le président et le vice-président qui sont nommés pour une période qui ne peut excéder 10 ans.

Elle comprend également, à titre consultatif, deux membres sans droit de vote, le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

Membres de la Commission des services juridiques au 31 mars 2012

M[e] Denis Roy, président

M[e] Pierre Allen, Trois-Rivières

M[e] Rachel Caissy, Maria

M[e] Janick Perreault, Montréal

M[e] Isabelle Simard, Saguenay

M. Jean-Paul Bergeron
délégué du sous-ministre
de l'Emploi et de la Solidarité sociale

M[e] Lucie Dufresne, vice-présidente

M. Gilles Baril, Duparquet

M[me] Nathalie Cloutier, Montmagny

M[e] Benoît Roberge, Sainte-Anne-des-Lacs

M. Yvon Routhier, délégué
du sous-ministre de la Justice

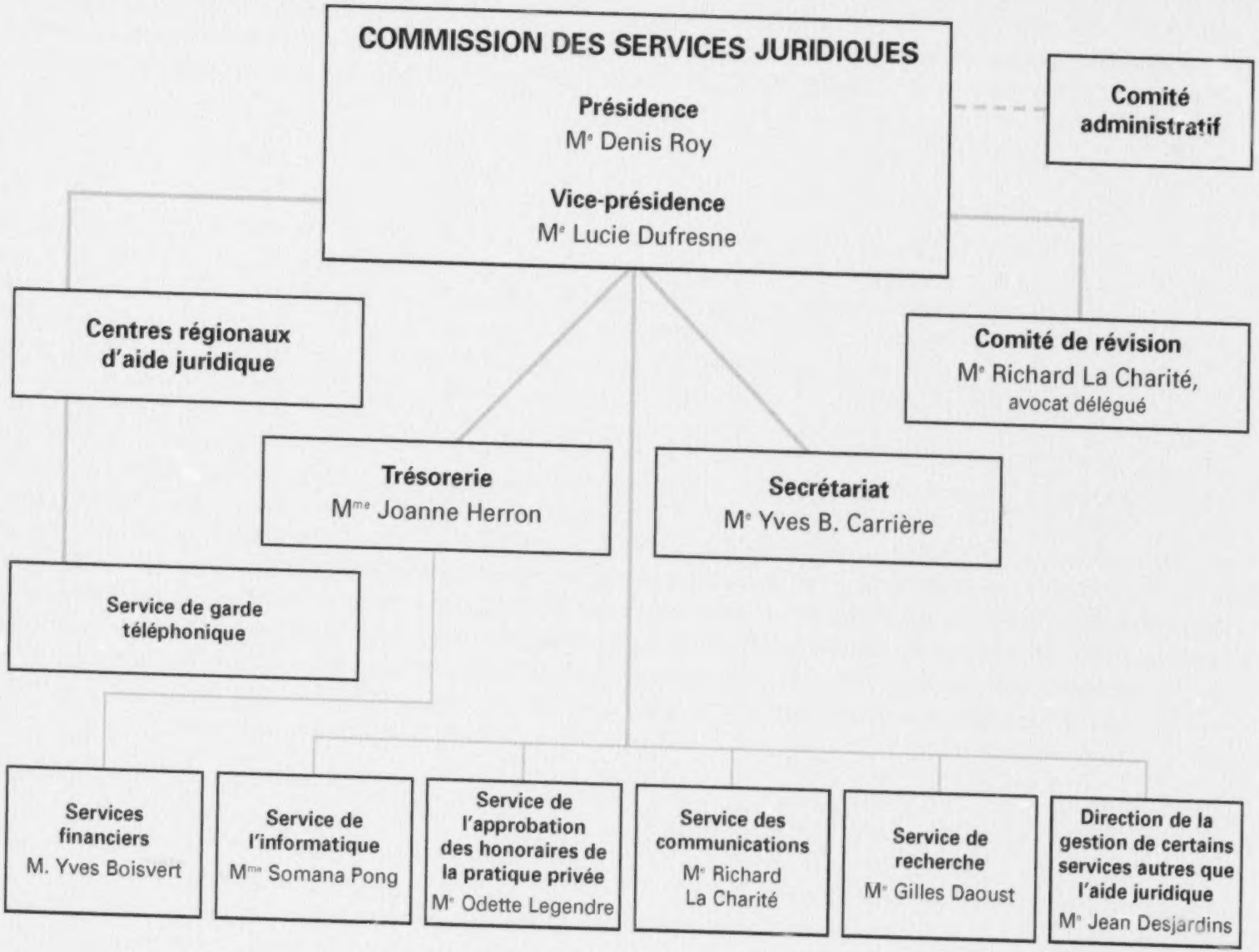
Le Comité administratif

Le Comité administratif était composé de quatre membres au 31 mars 2012, y compris le président et la vice-présidente.

Il exécute les mandats et les fonctions qui lui sont délégués par la Commission. Il prépare les prévisions budgétaires, le rapport financier annuel et les soumet à la Commission. Le Comité administre les deniers ou les valeurs reçus par la Commission et peut recommander une enquête en vertu de l'article 28 de la loi. Il fait rapport de ses activités à la Commission lors des assemblées.

Conformément aux orientations adoptées par le Conseil du trésor favorisant la mise en place de pratiques modernes et éprouvées d'audit interne, le Comité administratif de la Commission s'est constitué en comité d'audit. À ce titre, deux réunions ont été tenues avec madame Louise Roby de la firme de comptables agréés Mazars Harel Drouin, auditeurs indépendants de la Commission des services juridiques.

Le Comité administratif peut, sur recommandation du directeur général d'un centre régional, déclarer admissible à l'aide juridique, en application des articles 4.3 ou 4.13 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, une personne qui autrement ne serait pas admissible financièrement ou qui ne pourrait pas bénéficier de l'aide juridique en raison du service demandé. Le Comité administratif doit prendre en considération les circonstances exceptionnelles et le tort irréparable que cette personne subirait en cas de refus. Au cours de l'exercice financier 2011-2012, il n'y a eu aucune demande de cette nature.


COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Présidence
Me Denis Roy
Vice-présidence
Me Lucie Dufresne
Comité administratif
Centres régionaux d'aide juridique
Comité de révision
Me Richard La Charité,
avocat délégué
Trésorerie
Mme Joanne Herron
Secrétariat
Me Yves B. Carrière
Service de garde téléphonique
Services financiers
M. Yves Boisvert
Service de l'informatique
Mme Somana Pong
Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée
Me Odette Legendre
Service des communications
Me Richard La Charité
Service de recherche
Me Gilles Daoust
Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique
Me Jean Desjardins

Membres du Comité administratif au 31 mars 2012

Me Denis Roy, président

Me Lucie Dufresne, vice-présidente

M. Gilles Baril, commissaire

Me Benoît Roberge, commissaire

Le président et la vice-présidente

Le président et la vice-présidente exercent leurs fonctions à temps plein. Le président est responsable de l'administration et de la direction de la Commission. Au cas d'absence ou d'empêchement d'agir du président, il est remplacé par la vice-présidente.

Le Comité de révision

Le Comité de révision a la compétence pour réviser les décisions des directeurs généraux concernant le refus ou le retrait de l'aide juridique, de même que les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution. Ce comité entend aussi l'appel d'une partie intéressée qui a contesté l'admissibilité financière d'un bénéficiaire auprès du directeur général si ce dernier a rejeté sa demande. Ses membres sont nommés par la Commission.

La Trésorerie et les Services financiers

La Trésorerie et les Services financiers planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'ensemble des activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Ils en vérifient l'exactitude et assurent le suivi des procédures.

Leurs principales activités sont les achats, l'archivage, la comptabilité, les ressources humaines, la planification administrative, les statistiques et le paiement des relevés d'honoraires aux avocats de la pratique privée et aux notaires.

La trésorière rend compte au président, aux membres de la Commission et à ceux du Comité administratif de la conduite de toutes les activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Elle fait rapport au Comité administratif du suivi budgétaire et, le cas échéant, de toutes irrégularités ou erreurs dans les affaires financières des centres régionaux et y joint ses recommandations.

Le Secrétariat

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission. Le secrétaire agit comme secrétaire aux assemblées de la Commission et du Comité administratif. Il rédige les procès-verbaux et conserve les archives de la Commission. Il est aussi responsable du dossier de l'accès à l'information.

Les différents services de la Commission

Le Service de l'informatique

Le Service de l'informatique répond aux besoins en technologie de l'information de la Commission et des centres régionaux. Ce service développe, implante et assure la maintenance des applications nécessaires à l'accomplissement de leur mandat.

De plus, il harmonise les systèmes d'information et effectue de nouveaux investissements matériels et logiciels tout en contribuant au maintien et à l'évolution constante de l'infrastructure des technologies de l'information.

Enfin, ce service assure la sécurité informatique. Il assiste et forme les utilisateurs de la Commission et des centres régionaux quant à l'utilisation des logiciels nécessaires à la réalisation de la mission de la Commission.

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée, conformément aux ententes intervenues avec les onze centres régionaux, effectue pour eux le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant accepté des mandats d'aide juridique. De plus, il gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés et il assume la gestion du paiement des honoraires des avocats qui agissent dans des dossiers qui relèvent du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (L.R.Q., c. A-14).

La Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique

En vertu du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (L.R.Q., c. A-14), la Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique (Direction) gère les ordonnances judiciaires reconnaissant le droit constitutionnel d'un accusé aux services d'un avocat rémunéré par l'État. De plus, lorsqu'une personne accusée dans le cadre d'un mégaprocès est bénéficiaire de l'aide juridique, la Direction peut intervenir rapidement pour offrir des services afin d'éviter qu'une telle ordonnance ne soit prononcée.

Elle voit de plus à assurer des services lorsqu'un tribunal interdit à un accusé de contre-interroger lui-même un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toutes autres ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*. Dans ce cadre, elle offre également certains services juridiques afin d'assister un accusé ayant une problématique de santé mentale.

Le Service des communications

La Commission a le devoir, en vertu de sa loi constituante, de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes économiquement défavorisées sur leurs droits et obligations. Le Service des communications poursuit ces objectifs de visibilité par des interventions auprès des médias et la distribution de matériel informatif et promotionnel.

Le Service de recherche

Le Service de recherche assure un soutien juridique et technique aux membres, aux avocats du réseau et au personnel de la Commission et des centres régionaux. Il répond principalement à leurs demandes de consultation.

Il coordonne également les activités des comités d'avocats du réseau de l'aide juridique qui siègent selon les exigences de la pratique professionnelle ou les nécessités administratives.

Ce service constitue et tient à jour une banque de données dans laquelle sont répertoriés des jugements, des opinions juridiques, des textes de doctrine et d'autres documents utiles à la recherche juridique. Il met à jour certaines publications juridiques spécialisées.

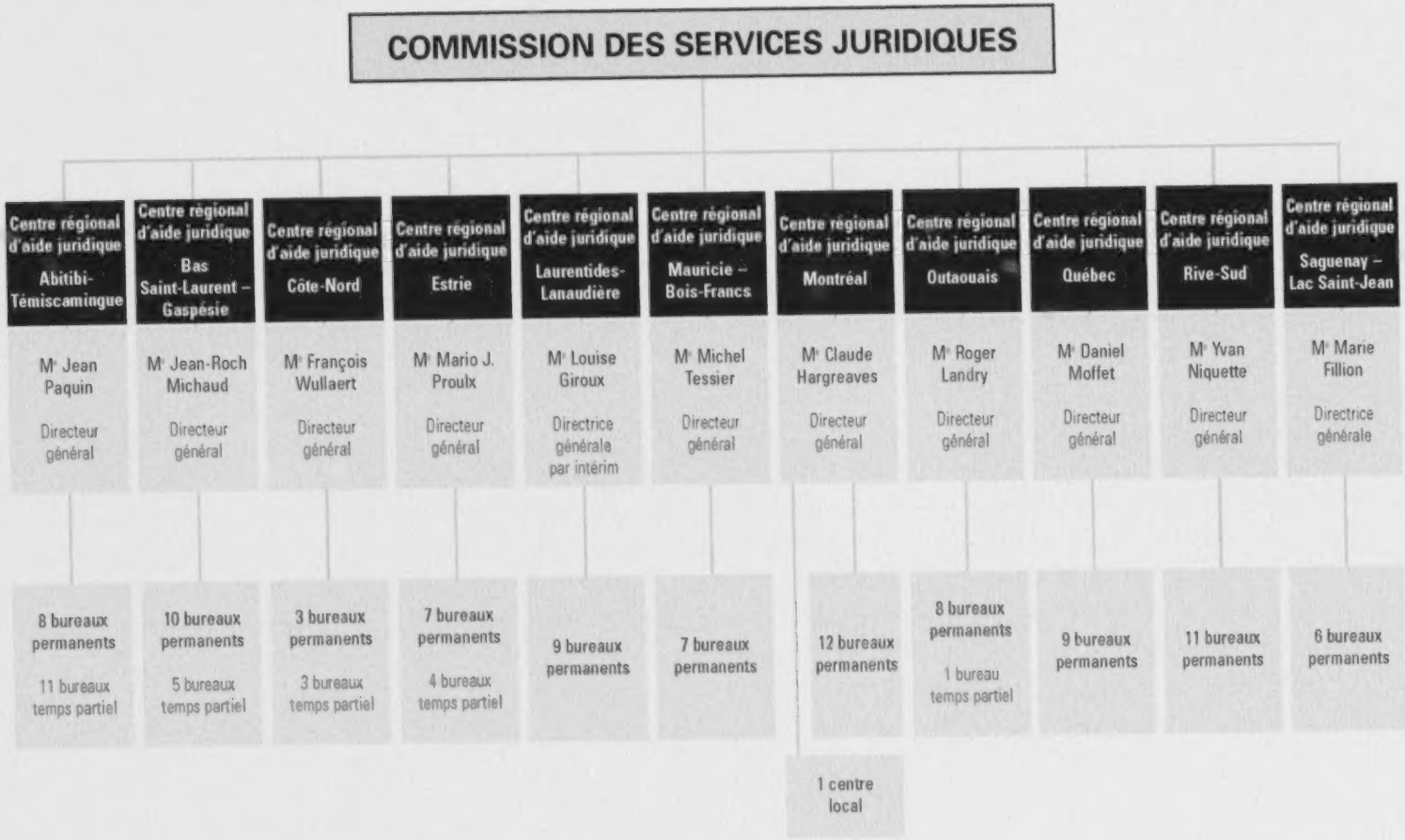
Il participe aussi à la formation du personnel de la Commission et des centres régionaux, incluant les journées annuelles de formation offertes aux avocats du réseau.

Il assume la responsabilité du contentieux chargé de représenter la Commission devant les tribunaux dans certains litiges.

Le Service de garde téléphonique

Afin de se conformer à son obligation de fournir un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale à toute personne pour lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention, la Commission a mis sur pied un service de garde téléphonique disponible sept jours sur sept, 24 heures par jour.

La gestion du Service de garde a été confiée au Centre communautaire juridique de Montréal qui assure la garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Les onze centres régionaux assurent la garde téléphonique de jour.


COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Centre régional d'aide juridique Abitibi-Témiscamingue
Me Jean Paquin
Directeur général
8 bureaux permanents
11 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Bas Saint-Laurent – Gaspésie
Me Jean-Roch Michaud
Directeur général
10 bureaux permanents
5 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Côte-Nord
Me François Wullaert
Directeur général
3 bureaux permanents
3 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Estrie
Me Mario J. Proulx
Directeur général
7 bureaux permanents
4 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière
Me Louise Giroux
Directrice générale par intérim
9 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Mauricie – Bois-Francs
Me Michel Tessier
Directeur général
7 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Montréal
Me Claude Hargreaves
Directeur général
12 bureaux permanents
1 centre local
Centre régional d'aide juridique Outaouais
Me Roger Landry
Directeur général
8 bureaux permanents
1 bureau temps partiel
Centre régional d'aide juridique Québec
Me Daniel Moffet
Directeur général
9 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Rive-Sud
Me Yvan Niquette
Directeur général
11 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Saguenay – Lac Saint-Jean
Me Marie Fillion
Directrice générale
6 bureaux permanents

Les Centres régionaux d'aide juridique

Conformément à la loi, la Commission des services juridiques a créé, depuis 1972, onze centres régionaux pour fournir les services d'aide juridique sur le territoire du Québec, en tenant compte des divisions administratives et des districts judiciaires existants.

Les centres régionaux sont des personnes morales et peuvent, dans le cadre du mandat qui leur est donné par la Commission et des normes établies par les règlements, exercer tous les pouvoirs de personnes morales en outre des pouvoirs spéciaux que leur confère la loi.

Les pouvoirs des centres régionaux sont exercés par un conseil d'administration formé de douze membres nommés pour trois ans par la Commission. Le directeur général, nommé par le conseil d'administration du centre régional, siège au conseil, avec voix consultative seulement.

La fonction principale d'un centre régional est de fournir l'aide juridique de la manière prévue par la loi, dans le cadre des règlements et de toute entente conclue avec la Commission :

- en établissant, dans les limites de ses ressources, des bureaux d'aide juridique dans la région qu'il dessert;
- en engageant le personnel nécessaire à la réalisation de son mandat;
- en recommandant à la Commission l'accréditation de centres locaux d'aide juridique;
- en suscitant l'institution d'un comité consultatif composé d'un maximum de douze membres;
- en développant et en appliquant, en collaboration avec la Commission, des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et obligations;
- en dispensant des consultations juridiques aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande.

En comptant les commissaires et les membres des onze conseils d'administration, près de 150 bénévoles s'impliquent dans la gestion du système d'aide juridique. Ils assurent le suivi des activités courantes et ont également à cœur une plus grande accessibilité à la justice pour les citoyens.

Au 31 mars 2012, les membres des conseils d'administration des centres régionaux et les directeurs généraux étaient :

Centre régional d'aide juridique de l'Abitibi-Témiscamingue

M. Sylvain Blais, président
M^e^ Louis-Charles Bélanger
M^me^ Nancy Burrows
M^e^ Renée Dussault
M^me^ Linda Grégoire
M. André Robitaille
M. Gérard Auger
M^me^ Mireille Bourque
M^e^ Denise Descôteaux
M^e^ Nathalie Gingras
M^me^ Gaétane Petit
M^e^ Michel Rolland
M^e^ Jean Paquin, directeur général

Centre régional d'aide juridique du Bas Saint-Laurent - Gaspésie

M^me^ Micheline Brière, présidente
M^e^ Pierre J. Cadieux
M. Christian Cyr
M^me^ Réjeanne Hudon
M^e^ Madone Minville
M. Louis-Philippe Ste-Croix
M^e^ Marie-France Bergeron
M. André Chouinard
M^me^ Marlène Cyr
M. Richard Marin
M. Claude Poirier
M^e^ Jean-Roch Michaud, directeur général

Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

M^e^ Victor St-Onge, président
M. Gino Boucher
M^e^ Grégoire Dostie
M. Jacques Landry
M^e^ Brigitte-Viviane Lévesque
M^me^ Darlene Roberts Rowsell
M^e^ Isabelle Blouin
M. Jean Caron
M^me^ Caroline Dupuis
M^me^ Thérèse Laplante
M^me^ Nadia Morissette
M^e^ François Wullaert, directeur général

Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

M. Albert Ouellet, président
M^me^ Joanne Beaudin
M. Charles Coulombe
M^e^ Timothy Leonard
M^e^ Daniel Proulx
M^me^ Liette Tessier-Allard
M^me^ Soucila Badaroudine
M. André Chartier
M^e^ André Fournier
M. Marcel Nadeau
M. Yvon Roberge
M^e^ Mario J. Proulx, directeur général

Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière

M. Serge Forget, président
M^e^ Sophie Boulard
M. Jean-Pierre Ferland
M. Jean-Yves Giguère
M^e^ Mélanie St-Onge
M^e^ Étienne Bouchard
M. Yann Chamberland
M^e^ Mélanie Fleurant
M. André Mayer
M^e^ André Théorêt
M^e^ Louise Giroux, directrice générale par intérim

Centre régional d'aide juridique de la Mauricie - Bois-Francs

Mme Nicole Simmonneau, présidente
Mme Rollande Barabé-Cloutier
Me Pierre Bordeleau
Mme Sylvie Gervais
Me Luce Lagacé
M. Jean Ruel
Me Michel Tessier, directeur général
Mme Louise Armstrong
M. Hermann Boisvert
Me Ann Gagné
Me Jean-François Lacoursière
Mme Isabelle Lessard

Centre régional d'aide juridique de Montréal

Me Nicole Parent, présidente
Me Jacques Forgues
M. Pierre Gendron
Mme Céline Pelletier
Mme Marian Shermarke
M. Jean Valiquette
Me Claude Hargreaves, directeur général
Me Claudie Bélanger
Mme Arlène Gaudreault
Mme Michèle Goyette
Me Danièle Roy
Mme Huguette St-Louis

Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais

M. Gérard Desjardins, président
Mme Sophie Beaudoin
Me Jade Boucher
Mme Rosanne Émard
M. Guy Lavigne
Me Jean-Claude Sarrazin
Me Roger Landry, directeur général
Mme Cécile Barrière
Me Charles Belleau
Me Natacha Bouffard
Me Guy Gosselin
Mme Anick Ouellette
Dr James Williamson

Centre régional d'aide juridique de Québec

Mme Jeanne-d'Arc Lefrançois-Marcoux, présidente
Dr Léo Cantin
M. Jean Drolet
M. Henri Ouellet
M. François Tremblay
Me Daniel Moffet, directeur général
Me Eric Bouchard
Mme Nicole Dion
Me Maurice Dussault
Me Martin Roy
M. Maurice Tremblay

Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud

Me Jacques Sylvestre, président
Me Danielle Deland
Me Marie-André Hotte
M. Luc Lalonde
Mme Sylvie Lavigueur
Me Micheline Montpetit
Me Yvan Niquette, directeur général
Mme Stella Brochu
Me Monique Fortier
Me Ginette Laflamme
Mme Marie-Sophie Lamothe
M. Gilles Mailloux

Centre régional d'aide juridique du Saguenay - Lac Saint-Jean

Me David Duchesne, président
Me Céline Claveau
Me Bruno Fortin (nom. 2012-03-21)
M. Yann Gilbert
Mme Julie Racine
Me Marion Simard (fin 2012-03-20)
M. Pierre Tremblay
Me Marie Fillion, directrice générale
M. Normand Boivin
M. Denis Daigle
Mme Guylaine Gauthier
Me Carmen Harvey
M. Doris Riverin
Mme Nancy St-Gelais

5. **Le** contexte

La particularité du système québécois d'aide juridique

L'aide juridique au Québec est un régime public reconnaissant le libre choix du bénéficiaire dans le cadre d'un système mixte d'avocats permanents et d'avocats ou notaires de la pratique privée. Ce système a permis le développement d'avocats spécialistes en droit de la pauvreté impliqués dans les milieux défavorisés.

Les deux groupes d'avocats et les notaires se partagent les dossiers des bénéficiaires garantissant par cette dualité la qualité des services et le contrôle des coûts.

La structure à paliers prévue par la loi assure et maintient l'autonomie professionnelle des avocats permanents et leur permet de respecter leurs obligations.

L'état du réseau de l'aide juridique

De 1972 à 2012, le réseau de l'aide juridique s'est démarqué par sa présence, sa fiabilité et son expertise dans la représentation des personnes démunies sur tout le territoire du Québec.

La capacité organisationnelle du réseau a permis de rendre les services juridiques requis au cours des années en s'adaptant continuellement au profil de la clientèle et à ses besoins juridiques dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Les services autres que l'aide juridique

La Commission des services juridiques assume la responsabilité de fournir des services aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du *Code criminel.*

6. Les faits saillants **et le** rayonnement

6.1 Les faits saillants

Les décisions marquantes des commissaires

Les commissaires ont adopté le quatrième Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées. Ce plan d'action couvre l'année financière 2012-2013. La Commission des services juridiques collabore avec les centres régionaux d'aide juridique afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique et ainsi leur assurer le plein exercice de leurs droits.

Les commissaires ont aussi adopté, au cours du mois de mars 2012, le Plan d'urgence de la Commission des services juridiques qui donne le cadre général d'intervention en cas de circonstances exceptionnelles. Ce plan permet de structurer les réponses des gestionnaires de la Commission lors de situations d'urgence et de réduire ainsi leurs impacts.

Les commissaires ont également adopté le second Plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications pour l'année financière 2012-2013. La Commission des services juridiques s'est engagée à travailler afin que l'ensemble du réseau de l'aide juridique se conforme aux standards du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles.

Facturation en ligne et téléservices

Au cours de l'été 2011, la Commission des services juridiques a cessé l'impression et l'envoi par la poste de près de 84 000 avis de paiements destinés aux avocats et notaires de la pratique privée. Ces avis peuvent dorénavant être consultés sur l'intranet du site Web de la Commission. Ce nouveau mode de consultation assure une meilleure confidentialité et facilite la gestion de la facturation.

De plus, la Commission a demandé aux avocats et notaires de la pratique privée de transmettre toutes leurs factures par voie électronique dès le 31 décembre 2011.

Les avocats de la pratique privée et les notaires ont collaboré à ces deux opérations qui s'intègrent au Plan d'action de la Commission et à la stratégie gouvernementale de développement durable.

Comparution de la Commission des services juridiques devant la Commission des institutions de l'Assemblée nationale

La Commission des institutions de l'Assemblée nationale a, dans le cadre de son mandat de surveillance des organismes publics, convoqué la Commission des services juridiques afin que ses dirigeants répondent de la gestion des fonds publics qui leur sont confiés dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Le président, la vice-présidente et les officiers de la Commission ont comparu le 15 février 2012 devant les membres de la Commission des institutions. Le président de la Commission a livré un exposé portant sur les objectifs et les résultats des opérations de la Commission des services juridiques au cours de l'année financière 2010-2011 et il a répondu aux questions des parlementaires portant sur les activités et la gestion de la Commission des services juridiques.

La Commission des services juridiques n'avait pas été invitée par la Commission des institutions dans le cadre de ce mandat de surveillance depuis 1997. Les dirigeants avaient alors répondu à l'invitation des parlementaires après que le vérificateur général eut déposé un rapport comprenant des recommandations la concernant.

L'audition du 15 février a permis à la Commission des services juridiques de mieux se faire connaître des parlementaires. Les membres de la Commission des institutions présents ont conclu qu'il serait important pour eux de revoir la Commission des services juridiques dans les prochaines années.

Hausse des seuils d'admissibilité

Le 23 novembre 2011, le gouvernement a publié un avis prévoyant l'adoption d'un règlement visant à hausser progressivement, sur une période de trois ans, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ou moyennant le versement d'une contribution. Ce projet prévoit que cette hausse qui s'effectuera au 1er juin de chacune des années 2012 à 2014 s'ajoutera à l'indexation des seuils prévue au 1er janvier de chacune de ces années.

Service administratif de révision des pensions alimentaires (SARPA)

Lors d'une conférence de presse tenue le 29 novembre 2011, le ministre de la Justice, Me Jean-Marc Fournier, a annoncé qu'il déposerait un projet de loi créant un service d'aide à la révision des pensions alimentaires pour enfants en collaboration avec la Commission des services juridiques. Cette annonce a été suivie du dépôt à l'Assemblée nationale du Projet de loi 64 intitulé « Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale ». Ce projet prévoit la création, au sein de la Commission des services juridiques, d'un service administratif chargé de procéder au rajustement des pensions alimentaires pour enfants et modifie la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* afin d'offrir à l'ensemble de la population les services professionnels d'un avocat pour l'obtention d'un jugement relatif à une entente, présentée dans une demande conjointe, portant règlement complet en matière de garde d'enfants ou d'obligation alimentaire.

L'attribution du Prix Robert-Sauvé

Le Prix Robert-Sauvé 2011, volet grand public, a été décerné à titre posthume au Père Jean-Louis Morin pour son travail de plus de 30 ans afin d'offrir un milieu de vie plus humain à des personnes itinérantes souffrant de problèmes de santé mentale, d'alcoolisme, de toxicomanie et de désorganisation sociale chronique. Le volet réseau de ce prix a été remis à Mme Suzanne Pilon pour sa contribution à la promotion des droits des démunis tant par son travail au Service de recherche de la Commission des services juridiques que par son engagement dans des activités communautaires destinées à la réinsertion sociale d'adultes atteints de limitations fonctionnelles au plan intellectuel.

6.2 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, les avocats de la Commission des services juridiques et des centres régionaux ont participé à diverses rencontres et à des colloques afin de partager leur expertise en matière d'aide juridique. Plus particulièrement, deux avocates du Centre communautaire juridique de la Rive-Sud ont été invitées par la sénatrice Joan Fraser à présenter, devant les membres du Comité sénatorial permanent des Affaires juridiques et constitutionnelles, leur point de vue sur les modifications apportées par le Projet de loi C-10 au système de justice pénale pour les adolescents.

Me Fannie Côtes a été nommée bâtonnière du Barreau d'Arthabaska.

Me Annie-Claude Hinse a été nommée bâtonnière du Barreau de Saint-François.

Me Marie-Claude Richer a été nommée bâtonnière du Barreau de Longueuil.

L'implication communautaire des avocats permanents est une des caractéristiques du réseau de l'aide juridique. Plus de six cents organismes à but non lucratif bénéficient de la participation et de l'expertise des avocats permanents du réseau. Cet engagement communautaire, qui existe depuis la création du régime d'aide juridique, ne se dément pas.

Les avocats permanents ont agi à titre bénévole en tant que personnes-ressources auprès de plusieurs organismes, associations ou comités. Ils sont aussi membres de conseils d'administration d'organismes ou d'associations qui concernent directement ou indirectement la clientèle de l'aide juridique. Les avocats participent à des conférences professionnelles, à des émissions de télévision ou de radio. Ils s'impliquent aussi par la publication d'articles et de documents juridiques.

Les avocats ont aussi participé à des comités du Barreau du Québec ou des barreaux régionaux, de même qu'aux comités de la Commission.

La liste de tous les organismes auxquels contribuent les avocats permanents de l'aide juridique peut être consultée sur le site Internet de la Commission à l'adresse suivante :
www.csj.qc.ca, section *Commission*.

7. Le rappel de la Déclaration de services **aux** citoyens

En décembre 2010, la Commission a révisé et a mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens, sa Politique de gestion efficace des plaintes, son Inventaire des services et ses Normes de service.

Les centres régionaux ont adopté une déclaration de services aux citoyens commune en collaboration avec la Commission. Chacun a aussi adhéré aux diverses politiques établies et, si nécessaire, y a ajouté en annexe des dispositions permettant de tenir compte des spécificités de la pratique dans sa région.

La Déclaration de services aux citoyens rappelle la nature des services rendus par le réseau de l'aide juridique. La Commission et les centres régionaux s'engagent à maintenir et à améliorer, le cas échéant, l'accessibilité à leurs services et à définir de quelle façon ils doivent être dispensés.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit un système de gestion efficace des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services. La Commission et les centres régionaux reconnaissent que les plaintes logées par les bénéficiaires concernant l'accessibilité, la prestation ou la qualité des services sont une source d'information précieuse leur permettant d'améliorer leurs services. Le réseau s'est donc doté d'une politique officielle et intégrée de gestion des plaintes. Chaque centre régional a fait état, dans son rapport de gestion, de sa situation à cet égard. Le tableau ci-après présente la situation pour l'ensemble du réseau.

Traitement des plaintes
Exercice 2011-2012

	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Nombre de plaintes reçues	**56**	**68**	**72**
Nombre de plaintes en cours de traitement	**5**	**9**	**3**
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	**46**	**43**	**4**
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	**0**	**6**	**41**
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	**4**	**9**	**2**
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	**0**	**0**	**0**
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	**1**	**1**	**22**

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission est disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca.

Chaque centre régional utilise les moyens de son choix pour assurer la diffusion de la Déclaration de services aux citoyens. L'affichage dans chaque bureau, la distribution de la version papier dans les salles d'attente, la collaboration avec des organismes partenaires de l'aide juridique ou la diffusion sur le site Internet du centre sont les moyens les plus couramment utilisés.

8. Le Plan stratégique 2009-2013 **et les** orientations et objectifs 2011-2012

Préparé de concert avec les onze centres régionaux d'aide juridique, le Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des services juridiques comprend des éléments visant à améliorer l'accès à la justice et la qualité des services juridiques offerts aux justiciables, et ce, dans la continuité du Plan stratégique du ministère de la Justice.

Le Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des services juridiques contient essentiellement des objectifs permettant au réseau de l'aide juridique d'assurer à la population des services de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

Le réseau de l'aide juridique a incorporé les enjeux et les orientations stratégiques mis de l'avant par le ministère de la Justice dans son propre plan stratégique. Ce plan est publié sur le site Internet de la Commission des services juridiques : www.csj.qc.ca.

Tableau synthèse du Plan stratégique 2009-2013 et sommaire des résultats

La Commission et les centres régionaux présentent dans cette section les résultats des travaux faits en conformité du Plan stratégique 2009-2013 et des orientations et objectifs adoptés par les membres de la Commission pour l'année 2011-2012, lesquels sont intégrés aux enjeux et orientations du Plan stratégique pour des fins de présentation.

Enjeu 1 : Confiance des citoyens dans le régime de l'aide juridique

Orientation 1 : Informer les citoyens

Axe 1.1 : Accès facile à de l'information vulgarisée

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information pertinente répondant à leurs besoins	1° Nombre de chroniques diffusées	18 chroniques par année
	2° Pourcentage des chroniques déposées sur le site Internet	100 % des chroniques diffusées
	3° Nombre d'aide-mémoire publiés	1 aide-mémoire par année
	4° Pourcentage des aide-mémoire diffusés sur le site Internet	100 % des aide-mémoire publiés
	5° Pourcentage des brochures existantes mises à jour	100 % en 2013
	6° Pourcentage des brochures mises à jour sur le site Internet	100 % en 2013

Résultats 2011-2012

La Commission des services juridiques et les centres régionaux d'aide juridique ont poursuivi la diffusion des quatre aide-mémoire qui avait fait l'objet d'une campagne d'information au cours des années précédentes. Ces aide-mémoire visent à mieux outiller les justiciables en leur offrant une information succincte, mais précise. Ces aide-mémoire se retrouvent sur le site Web de la Commission et dans les bureaux d'aide juridique.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique	Nombre d'activités pour réaliser l'objectif	12 activités nationales ou régionales annuellement

Résultats 2011-2012

La Commission des services juridiques et les centres régionaux d'aide juridique ont participé à la semaine des Rendez-vous avec la justice organisée par le ministère de la Justice, sous le thème « La justice au service du citoyen ». La Commission a profité de l'occasion pour diffuser ses aide-mémoire La plupart des centres régionaux ont offert à la population des activités diversifiées telles que des conférences, des ateliers, des kiosques d'information, des consultations gratuites, etc.

Axe 1.2 : Degré de confiance

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.2.1 Réviser la Déclaration de services aux citoyens	Révision et diffusion de la Déclaration de services aux citoyens	Un document produit au 31 mars 2011

Résultats 2011-2012

La Commission des services juridiques a adopté une nouvelle Déclaration de services aux citoyens qui modernise ce texte et intègre les modifications qui ont été apportées à sa loi en septembre 2010. Cette déclaration est déposée sur le site Internet de la Commission.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.2.2 Réaliser un sondage	Réalisation d'un sondage auprès de la clientèle	Un sondage effectué au cours de l'année financière 2012-2013

Résultats 2011-2012

Au cours du mois de septembre 2011, le Barreau du Québec a fait préparer un sondage par la firme CROP auprès d'un panel Web. Parmi les questions soumises, certaines portaient sur le degré de satisfaction par rapport aux services obtenus de l'Aide juridique. Il appert que 82 % des répondants qui avaient utilisé les services de l'aide juridique se sont déclarés plutôt satisfaits ou très satisfaits des services reçus alors que 18 % se sont dits plutôt insatisfaits ou très insatisfaits.

Compte tenu des limites imposées aux dépenses de la Commission des services juridiques, il a été décidé de ne pas commander un autre sondage et de s'en référer aux résultats de celui qui a été réalisé à la demande du Barreau du Québec.

Enjeu 2 : Un régime d'aide juridique accessible

Orientation 2 : Prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services de l'aide juridique

Axe 2.1 : Accès facilité à l'aide juridique

Objectifs	Indicateurs	Cibles
2.1.1 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les aînés	Nombre d'aînés admis à l'aide juridique	Hausse du nombre d'aînés admis à l'aide juridique

Résultats 2011-2012

La collaboration des avocats du réseau de l'aide juridique avec des associations et des organismes qui viennent en aide aux personnes âgées leur permet de faire la promotion des services d'aide juridique auprès de cette clientèle.

Objectifs annuels 2011-2012	Indicateurs	Cibles
#4 Réviser et adopter le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour les années financières 2012-2014	Préparation et diffusion de la politique	Documents produits au 31 mars 2012

Résultats 2011-2012

Les commissaires ont adopté le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'année financière 2012-2013. La Commission des services juridiques en collaboration avec les centres régionaux d'aide juridique vise à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique afin de leur assurer le plein exercice de leurs droits.

Objectifs annuels 2011-2012	Indicateurs	Cibles
#7 Maintenir la prestation de services aux citoyens dans le contexte de l'objectif gouvernemental d'atteinte de l'équilibre budgétaire	Le nombre de demandes d'aide juridique acceptées	Réponse à l'ensemble des demandes d'aide juridique et maintien du ratio de la mixité

Résultats 2011-2012

Pour répondre aux exigences de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (L.Q. 2010, c. 20) (Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire), les commissaires ont adopté au cours de la présente année financière un mémoire contenant la Politique de réduction des dépenses de la Commission des services juridiques. Ils y ont soumis une demande afin de soustraire partiellement la Commission à l'application du chapitre I de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire. Cette demande tient compte des particularités du réseau de l'aide juridique et comporte une cible réduite de dépenses compressibles qui a été acceptée par le Conseil des ministres.

Par la suite, les commissaires ont adopté le Plan de gestion du cadre financier 2010-2014 afin d'encadrer les responsabilités financières de toutes les entités du réseau de l'aide juridique et de s'assurer que les bénéficiaires de l'aide juridique puissent continuer de recevoir tous les services auxquels ils ont droit, tout en respectant les paramètres de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire.

Au cours de l'année 2011-2012, les employés du réseau de l'aide juridique ont répondu a 266 058 demandes soit près de 1 400 demandes de plus que l'an dernier et 224 246 demandes ont été acceptées, soit une augmentation de 700 demandes.

Objectifs annuels 2011-2012	Indicateurs	Cibles
#9 Participer aux démarches gouvernementales afin d'améliorer l'accès à la justice pour l'ensemble des citoyens	Collaboration avec les représentants du ministère de la Justice	Hausse des seuils et élaboration de services pour l'ensemble des citoyens

Résultats 2011-2012

Le 23 novembre 2011 le gouvernement a publié un avis prévoyant l'adoption d'un règlement visant à hausser progressivement, sur une période de trois ans, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ou moyennant le versement d'une contribution. La hausse prévue sera de 1,65 % par année pour les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite et de 10,5 % par année pour les seuils d'admissibilité avec contribution.

Le 29 novembre 2011, le ministre de la Justice, M[e] Jean-Marc Fournier, a annoncé qu'il déposerait un projet de loi créant un service d'aide à la révision des pensions alimentaires pour enfants en collaboration avec la Commission des services juridiques. Le Projet de loi 64 intitulé « Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale » a été déposé à l'Assemblée nationale, il prévoit l'institution au sein de la Commission des services juridiques d'un service administratif chargé de procéder au rajustement des pensions alimentaires pour enfants et modifie la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* afin d'offrir à l'ensemble de la population les services professionnels d'un avocat pour présenter une demande conjointe portant règlement complet en matière de garde d'enfants ou d'obligation alimentaire.

Axe 2.2 : Amélioration de l'utilisation du volet contributif

Objectifs	Indicateurs	Cibles
2.2.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique	Nombre de demandes au volet contributif	Doubler le nombre de demandes au volet contributif d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2011-2012

La Commission des services juridiques et l'ensemble des centres régionaux ont participé à la mise en valeur de l'admissibilité financière dans le cadre du volet contributif prévu au *Règlement sur l'aide juridique*. La Commission a poursuivi la distribution de l'aide-mémoire intitulé : « *L'aide juridique : une justice à coût $ûr* » portant sur l'admissibilité à l'aide juridique, et plus particulièrement sur l'admissibilité avec une contribution financière. Au cours de la dernière année financière, les demandes traitées dans le cadre du volet contributif ont légèrement diminué passant de 14 205 dossiers à 13 969 alors que les demandes acceptées ont augmenté de 7 969 à 8 001 dossiers. Le ratio des demandes acceptées par rapport au nombre de demandes traitées est passé cette année de 56 % à 57 %.

Axe 2.3 : Site Internet de la Commission des services juridiques

Objectifs	Indicateurs	Cibles
2.3.1 Évaluer l'opportunité d'offrir aux citoyens la possibilité d'évaluer leur admissibilité à l'aide juridique en ligne	Évaluation de l'opportunité de mettre en opération un calculateur sur le site Internet de la Commission des services juridiques	Évaluation complétée en 2011

Résultats 2011-2012

La Commission des services juridiques a établi qu'il est possible et avantageux pour la population qu'une calculette puisse être consultée sur son site Internet afin de permettre d'estimer sommairement l'admissibilité financière à l'aide juridique d'une personne ou d'une famille. Les règles relatives à l'admissibilité financière à l'aide juridique étant relativement complexes, la page du site où sera hébergée la calculette devra comporter un avertissement à cet effet. Il faudra qu'il soit clair que le calcul effectué n'est qu'une estimation et que l'utilisateur a toujours avantage à se rendre dans un bureau d'aide juridique pour déterminer de façon précise son admissibilité financière.

Enjeu 3 : Une organisation performante

Orientation 3 : Moderniser le cadre de gestion du réseau de l'aide juridique

Axe 3.1 : Maintien et développement de l'expertise

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.1.1 Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle	Pourcentage d'intégration des nouveaux employés	100 % des nouveaux employés

Résultats 2011-2012

Des avocats et des membres du personnel de soutien qui ont fait leur carrière à l'aide juridique prennent leur retraite à chaque année. La Commission et les centres régionaux sont sensibilisés à cette situation et se préparent au renouvellement du personnel. Depuis 2005, le Comité de la relève, composé de cadres supérieurs du réseau, a travaillé à préparer la gestion des départs à la retraite et les changements de personnel qui en découlent. Le Service de recherche de la Commission des services juridiques a été mis à contribution pour préparer des journées de formation s'adressant aux avocats nouvellement embauchés dans le réseau de l'aide juridique. Au cours du mois de mars 2011, 56 avocats nouvellement embauchés par le réseau de l'aide juridique ont reçu une formation de quatre jours leur apportant un total de 23 heures de formation reconnue par le Barreau du Québec.

Les douze employeurs du réseau de l'aide juridique ont préparé une trousse d'accueil du nouveau personnel, avocats et employés de soutien.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.1.2 Favoriser le développement et le maintien des compétences des gestionnaires	Pourcentage des gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion	75 %

Résultats 2011-2012

Les gestionnaires du réseau de l'aide juridique participent à diverses formations visant le développement de leurs compétences. Parmi celles-ci, on retrouve des formations offertes par le Conseil exécutif pour les cadres de la haute fonction publique, des formations en matière de gestion écoresponsable, des formations offertes par les ordres professionnels pour les responsables des services financiers. Certains gestionnaires ont bénéficié d'un accompagnement individuel en entreprise et d'une formation pour améliorer leur gestion des ressources humaines. Plus de 80 % des gestionnaires ont participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.1.3 Favoriser et mesurer la satisfaction du personnel	Consultation du personnel	Un sondage

Résultats 2011-2012

À réaliser

Objectifs annuels 2011-2012	Indicateurs	Cibles
#2 Réaliser la démarche d'évaluation du maintien de l'équité salariale	État d'avancement des travaux	Maintenir les acquis obtenus lors de la réalisation des travaux sur l'équité salariale
#3 Réaliser une opération de relativité salariale	État d'avancement des travaux	Assurer un positionnement équitable des salaires des divers emplois les uns par rapport aux autres

Résultats 2011-2012

La Commission des services juridiques a entrepris ses travaux pour le maintien de l'équité salariale, mais elle les a suspendus en attendant les décisions des arbitres et de la Commission de l'équité salariale sur les griefs et les plaintes déposées après la réalisation du programme d'équité salariale. Elle s'est adressée à la Commission de l'équité salariale afin d'être autorisée à prolonger le délai pour terminer ses travaux. Elle est en attente de la décision de cette dernière.

Ce retard influe sur les travaux concernant la relativité salariale qui ne pourront commencer que lorsque le maintien de l'équité salariale sera terminé.

Le 21 juin 2007, la *Loi sur l'aide juridique* a été modifiée afin que la Commission des services juridiques soit considérée comme l'employeur de tous les salariés des centres régionaux aux fins de l'application de la *Loi sur l'équité salariale*. Ainsi, un seul programme d'équité salariale a été établi pour l'ensemble des salariés de la Commission et des centres régionaux.

Objectifs annuels 2011-2012	Indicateurs	Cibles
#5 Poursuivre les travaux et renouveler les conventions collectives des employés et des avocats syndiqués du réseau de l'aide juridique	État d'avancement des travaux de négociation	Signature de la convention collective

Résultats 2011-2012

La Commission des services juridiques et les centres régionaux d'aide juridique ont poursuivi les négociations avec l'ensemble des syndicats représentant les employés salariés du réseau de l'aide juridique.

Axe 3.2 : Amélioration des relations avec les partenaires

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.2.1 Favoriser l'utilisation accrue des téléservices et du paiement direct par les avocats de la pratique privée et les notaires qui acceptent des mandats d'aide juridique	1° Pourcentage du taux d'utilisation des téléservices	80 %
	2° Utilisation du paiement direct	50 %

Résultats 2011-2012

Au cours de l'été 2011, la Commission des services juridiques a cessé l'impression et l'envoi par la poste de près de 84 000 avis de paiements destinés aux avocats et notaires de la pratique privée. Ces avis peuvent dorénavant être consultés sur l'intranet du site Web de la Commission.

De plus, la Commission a demandé aux avocats et notaires de la pratique privée de transmettre toutes leurs factures par voie électronique dès le 31 décembre 2011. Au 31 mars 2012, 3 605 avocats et notaires étaient inscrits à la facturation en ligne.

Section **8**

La Commission offre le service de paiement par dépôt direct et le nombre d'avocats et de notaires se prévalant de ce mode de paiement est passé de 576 à 913 en 2011-2012, soit une augmentation de près de 60 % du nombre d'utilisateurs de ce service.

Les avocats et les notaires bénéficient d'un soutien technique offert pendant les heures d'ouverture de la Commission.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.2.2 Gérer et mettre en application les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée et des notaires	Nombre de rencontres des partenaires	8 rencontres

Résultats 2011-2012

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, il y a eu de nombreux échanges d'information entre la directrice du Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et les agents conciliateurs des onze centres régionaux. Ces échanges ont porté sur l'application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec intervenue le 4 avril 2008 sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* (Tarif des avocats), du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec intervenue le 11 octobre 2003 sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la Loi sur l'aide juridique*, ainsi que sur la mise en œuvre du *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010)*.

De plus, la directrice du service a transmis aux agents conciliateurs, au fil des mois, les plus récentes décisions arbitrales en matière d'application du Tarif des avocats.

Objectifs annuels 2011-2012	Indicateurs	Cibles
#8 Gérer et mettre en application, le cas échéant, le nouveau tarif des honoraires des avocats de la pratique privée actuellement en cours de négociation	Gestion des honoraires des avocats de la pratique privée	Versement des honoraires dus aux avocats de la pratique privée en conformité avec chacune des ententes

Résultats 2011-2012

Le nouveau tarif des honoraires des avocats de la pratique privée est toujours en cours de négociation.

Objectifs annuels 2011-2012	Indicateurs	Cibles
#1 Répondre aux demandes gouvernementales fédérales et provinciales en regard du paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles	Gestion des honoraires des avocats de la pratique privée	Versement des honoraires dus aux avocats de la pratique privée en conformité avec chacune des ententes

Résultats 2011-2012

La Commission des services juridiques a continué de verser, à la demande du ministère de la Justice du Canada et du ministère de la Justice du Québec, des honoraires à des avocats de la pratique privée dont les clients ont obtenu une ordonnance judiciaire qui a reconnu leur droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État afin d'assurer leur droit constitutionnel à un procès équitable. La Commission a procédé à ces paiements conformément à la procédure adoptée à cette fin.

Au cours de l'année financière 2011-2012, la Commission des services juridiques a versé à des avocats de la pratique privée plus de 936 683 $ qui lui ont été remboursés par les deux ministères.

Axe 3.3 : Amélioration des relations entre les gestionnaires du réseau de l'aide juridique

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.3.1 Favoriser les rencontres et les communications entre les membres de la Commission des services juridiques, les membres des conseils d'administration et les directeurs généraux des centres régionaux d'aide juridique	Nombres de rencontres des gestionnaires	19 rencontres annuellement

Résultats 2011-2012 :

La Commission et le Comité administratif se sont réunis régulièrement en 2011-2012.

Réunions des commissaires	*8*
Réunions du Comité administratif	*8*

Pour l'application uniforme de la loi, en collaboration avec les centres régionaux, des comités constitués de membres de la Commission et de directeurs généraux ont été créés pour élaborer des politiques communes, étudier certains problèmes ponctuels ou assurer le suivi de dossiers. Ainsi, en 2011-2012, les comités suivants se sont réunis :

Comité sur les expertises	*2*
Réunions des directeurs généraux	*8*

Axe 3.4 : Mesure des performances de l'organisation

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.4.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion révisés et intégrés	Nombre d'indicateurs de gestion révisés (Codes d'ouverture des demandes d'aide juridique, codes de fermeture des dossiers d'aide juridique, politiques internes, etc.)	Tous les indicateurs de gestion révisés et intégrés

Section **8**

Résultats 2011-2012

Au cours de l'année financière terminée le 31 mars 2011, le Comité sur les demandes d'aide juridique a complété la révision de la Politique de traitement des demandes d'aide juridique et de la Politique de fermeture des dossiers d'aide juridique. Ces instruments sont essentiels pour assurer une gestion homogène des demandes d'aide juridique, que ce soit pour les mandats confiés à des avocats permanents de l'aide juridique ou à des avocats de la pratique privée, et un traitement uniforme lors de la fermeture des dossiers des avocats permanents de l'aide juridique. Ces politiques sont constamment mises à jour.

Objectifs annuels 2011-2012	Indicateurs	Cibles
#6 Compléter l'implantation d'un logiciel de gestion du volet contributif et du recouvrement des frais de l'aide juridique	Implantation du programme informatique de gestion des comptes à recevoir et formation des utilisateurs	Logiciel et personnel opérationnel au 31 mars 2011

Résultats 2011-2012

La Commission des services juridiques a développé un programme qui lui permettra de gérer l'application du volet contributif ainsi que les nombreux cas de recouvrement prévus à la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et à son règlement. Ce logiciel est maintenant prêt à être déployé dans le réseau de l'aide juridique et le Service de l'informatique continue d'y apporter des améliorations.

9. Le Plan d'action **de** développement durable 2009-2013

La Commission des services juridiques a adopté le Plan d'action de développement durable 2009-2013 et l'a arrimé à son Plan stratégique 2009-2013. Ce plan d'action préparé en collaboration avec les onze centres régionaux d'aide juridique s'inscrit à l'intérieur du cadre de référence gouvernementale que constitue la stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Conformément au décret 136-2012 du 29 février 2012 qui reporte au 31 décembre 2014 l'exercice de révision générale de la stratégie gouvernementale de développement durable, le Plan d'action de développement durable de la Commission des services juridiques est prolongé jusqu'au 31 mars 2015.

Les cinq objectifs organisationnels retenus dans le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la Commission des services juridiques permettent au réseau de l'aide juridique d'apporter au plan gouvernemental une contribution à la mesure de sa spécificité axée sur la réussite des engagements qui y sont formulés.

Tableau synthèse du Plan d'action de développement durable 2009-2013 et sommaire des résultats

La Commission des services juridiques et les centres régionaux présentent les gestes qui ont été posés au cours de l'année financière 2011-2012 afin de réaliser les objectifs qui ont été fixés pour la période 2009 à 2013.

Orientation stratégique 1 : Informer, sensibiliser, éduquer, innover

Objectif gouvernemental 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Actions	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation auprès du personnel de la Commission des services juridiques et celui de chacun des centres régionaux	Pourcentage des membres du personnel rejoints par les activités de sensibilisation à la démarche de développement durable et de ceux ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche pour la prendre en compte dans leurs activités régulières	50 % du personnel d'ici le 31 mars 2011 et 80 % du personnel d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2011-2012

L'orientation stratégique numéro 1 est une des orientations prioritaires qui a été retenue par le réseau de l'aide juridique. Il va de soi que la réussite du Plan d'action de développement durable est tributaire de l'implication du personnel du réseau de l'aide juridique et que, dans cet esprit, il est important que tout le personnel du réseau soit informé et sensibilisé afin d'assurer le succès de la démarche de développement durable.

Un centre régional d'aide juridique a favorisé l'inscription de ses employés à la campagne Défi Climat, ce qui lui a permis d'utiliser ce véhicule pour susciter une réflexion et un questionnement pour l'ensemble des membres du personnel sur leurs habitudes de consommation.

Orientation stratégique 2 : Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Objectif gouvernemental 4 :

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2 :

Mettre en œuvre des activités contribuant à la prévention et favorisant la santé et la sécurité du personnel de la Commission des services juridiques et celui des centres régionaux.

Actions	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des activités favorisant la prévention des maladies professionnelles et des accidents de travail	Pourcentage des membres du personnel rejoints par les activités de sensibilisation à la prévention au travail	80 % du personnel d'ici le 31 mars 2013

Section **9**

Résultats 2011-2012

La Commission des services juridiques a poursuivi sa démarche afin de sensibiliser ses employés à la prévention au travail. Au cours de la journée de formation offerte par la Commission à son personnel, un atelier a porté sur l'amélioration de l'efficacité du travail intellectuel par l'adoption de techniques et de comportements appropriés à la maison et au travail.

Dans le cadre de l'assurance collective de ses employés, la Commission des services juridiques offre l'accès à un programme d'aide aux employés.

Des centres régionaux d'aide juridique ont proposé des activités ou mis sur pied un comité pour sensibiliser le personnel à la prévention des maladies professionnelles et des accidents du travail.

Orientation stratégique 3 : Produire et consommer de façon responsable

Objectif gouvernemental 6 :

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3 :

Favoriser l'application de mesures de gestion environnementale et la mise en place d'un processus d'acquisitions écoresponsables au sein de la Commission des services juridiques et des centres régionaux.

Actions	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable	État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables par la Commission des services juridiques, en collaboration avec les centres régionaux	Avoir adopté un cadre de gestion environnementale en 2011 Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale Nombre de pratiques d'acquisitions écoresponsables

Résultats 2011-2012

Au cours de l'été 2011, la Commission des services juridiques a cessé l'impression et l'envoi par la poste de près de 84 000 avis de paiements destinés aux avocats et notaires de la pratique privée. Ces avis peuvent dorénavant être consultés sur l'intranet du site Web de la Commission. Ce nouveau mode de consultation assure une meilleure confidentialité et facilite la gestion de la facturation.

De plus, la Commission a demandé aux avocats et notaires de la pratique privée de transmettre toutes leurs factures par voie électronique dès le 31 décembre 2011. Cette modification aux modalités de facturation a réduit d'autant la consommation de papier des 2 158 avocats et notaires qui ont produit 84 394 relevés d'honoraires.

La Commission des services juridiques a poursuivi l'achat de papier recyclé. Elle acquiert du papier blanc pour la photocopie et l'impression qui contient 100 % de fibres recyclées, du papier à en-tête de lettre et des enveloppes contenant 50 % de fibres recyclées et des chemises en carton et des tablettes contenant au moins 30 % de fibres recyclées.

La Commission, de concert avec son locateur, offre à ses employés l'accès à un système de récupération multi-matières de papier-carton, de verre, de métal, de plastique et de piles. De plus, la Commission offre à ses employés l'utilisation d'une fontaine branchée à l'eau du robinet qui est préalablement filtrée. Cette mesure a pour effet de réduire la consommation d'eau potable embouteillée.

La Commission recycle les cartouches d'impression au laser en les retournant au fournisseur lorsqu'elles ont été utilisées.

En raison de la situation géographique de ses bureaux, la Commission des services juridiques favorise l'utilisation des transports en commun pour l'ensemble de ses employés. Moins de 5 % des personnes à l'emploi de la Commission utilisent une voiture automobile pour se rendre au travail.

Les talons de paie de tous les employés du réseau de l'aide juridique sont maintenant accessibles par Internet, ce qui permet d'économiser le papier sur lequel ils étaient imprimés, l'achat d'enveloppes pour les acheminer et les frais de poste ou de messagerie qu'occasionnaient ces envois.

Pour leur part, les centres régionaux d'aide juridique ont posé des actions concrètes afin de mettre en œuvre des pratiques écoresponsables. Certains centres ont acquis des imprimantes permettant d'effectuer l'impression recto verso, d'autres participent à des programmes de récupération des cartouches pour imprimantes. La plupart des centres envoient aux avocats de la pratique privée les mandats d'aide juridique en format électronique ou par télécopieur plutôt que par la poste. Lorsque la situation s'y prête, les centres favorisent le transport en commun lors des déplacements pour se rendre au travail ou à des activités professionnelles.

Certains centres ont des bureaux équipés de bacs de récupération et leurs employés sont invités régulièrement à recycler toutes les matières qui peuvent l'être. D'autres ont procédé à la sensibilisation de leur personnel quant à l'économie d'éclairage et d'énergie dans les bureaux le soir et les fins de semaine.

Orientation stratégique 6 : Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée

Objectif gouvernemental 20 :

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel 4 :

Assurer l'accès aux services de l'aide juridique sur tout le territoire du Québec, dans un souci d'équité et d'efficience.

Actions	Indicateurs	Cibles
Favoriser la répartition des services d'aide juridique, dans un souci d'équité et d'efficience	Statistiques de la répartition de la demande d'aide juridique sur tout le territoire et ventilation de la nature et de la quantité de services offerts à la population dans chacune des régions	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de cet objectif

Résultats 2011-2012

Section 9

La direction de la Commission des services juridiques a poursuivi l'application du Plan d'actualisation de répartition des effectifs (PARE) qui avait été adopté par les commissaires lors de l'exercice financier 2007-2008. Le PARE a pour objet d'assurer une répartition équitable et efficace des ressources pour faire face à la demande de la clientèle dans tout le réseau de l'aide juridique. C'est en vertu de ce plan que la Commission maintient une surveillance constante de l'évolution des statistiques de la demande d'aide juridique pour l'ensemble du réseau.

Depuis le 1er avril 2008, la Commission des services juridiques a attribué des ressources à quatre centres régionaux afin de leur permettre de faire face à la hausse de la demande dans leur région ou de rendre de nouveaux services. Cette hausse de l'offre de services se reflète au tableau des ressources humaines que l'on retrouve à la section 13.1 du présent rapport.

Des centres régionaux d'aide juridique ont pris des mesures pour redistribuer les ressources humaines à leur disposition et favoriser la répartition des points de services d'aide juridique de façon équitable sur tout leur territoire afin de répondre adéquatement aux besoins de la population. Pour ce faire, ils suivent de près l'évolution de la demande d'aide juridique.

Orientation stratégique 9 : Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif gouvernemental 26 :

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 5 :

Favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies.

Actions	Indicateurs	Cibles
Informer la population sur les services de l'aide juridique et en faire la promotion Promouvoir plus particulièrement le volet contributif	Activités de promotion sur les services de l'aide juridique incluant les activités de formation du personnel ou d'information à la clientèle et à la population en général Statistiques des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible au volet contributif	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de cet objectif Hausse des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible au volet contributif d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2011-2012

Afin de favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies, la Commission des services juridiques et l'ensemble des centres régionaux ont participé à mettre en valeur l'admissibilité financière dans le cadre du volet contributif prévu au *Règlement sur l'aide juridique*. Ils ont poursuivi la distribution de l'aide-mémoire intitulé : « *L'aide juridique : une justice à coût $ûr* » portant sur l'admissibilité à l'aide juridique, et plus particulièrement sur l'admissibilité avec une contribution financière.

Au cours de la dernière année financière, les demandes traitées dans le cadre du volet contributif ont légèrement diminué passant de 14 205 dossiers à 13 969 alors que les demandes acceptées ont augmenté de 7 969 à 8 001 dossiers. Le ratio des demandes acceptées par rapport au nombre de demandes traitées est passé cette année de 56 % à 57 %.

10. Les **autres** résultats

10.1 Le Comité de révision

10.1.1 La constitution

Au 31 mars 2012, le Comité de révision était composé de six membres nommés par la Commission. Les membres sont :

M[e] Pierre-Paul Boucher	M[e] Claire Champoux
M[e] Manon Croteau	M[e] Josée Ferrari
M[e] Josée Payette	M[me] Suzanne Pilon *(ad hoc)*

10.1.2 Les demandes de révision

Le Comité a reçu 1 388 demandes de révision en 2011-2012. Le délai moyen entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience est d'au plus 8 semaines.

Les demandeurs reçoivent généralement leur décision quelques jours après l'audience. Une attention particulière est apportée aux demandes urgentes qui sont entendues à très courte échéance.

	Demandes de révision reçues au 31 mars	Dossiers non traités au 31 mars
2012	1388	307
2011	1375	226
2010	1309	226

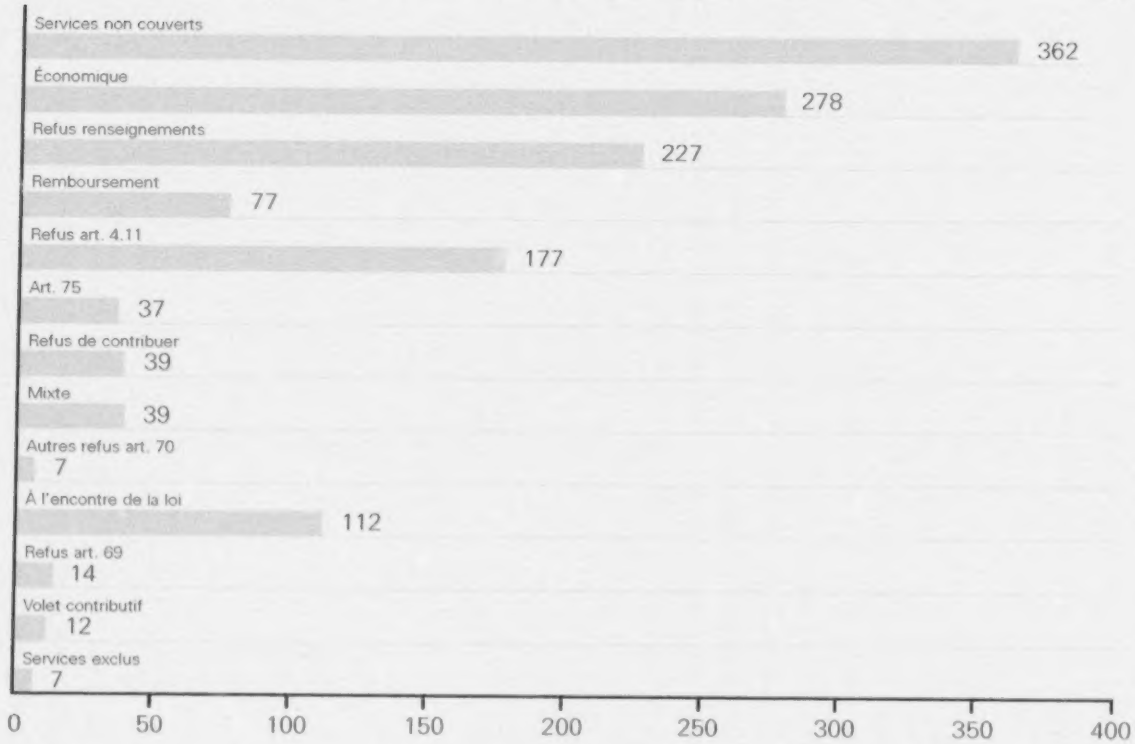
10.1.3 Les audiences du Comité

Le Comité a tenu 49 jours d'audience au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 24 dossiers, en moyenne, pour un total de 1 167 dossiers.

Dans 40 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité, alors que dans 1 109 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique. Le Comité a rendu 18 décisions sur vue de dossiers. Les audiences ont lieu, en majorité, à la demande des requérants ou de leur avocat.

Le Comité a entendu 27 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

Nature des refus* qui font l'objet d'une demande en révision en 2011-2012



* Services non couverts : services non couverts en vertu des articles 4.5, 4.6, 4.7 et 4.10 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*

Économique : refus de nature économique en vertu de l'article 18 du *Règlement sur l'aide juridique*.

Refus renseignements : refus de fournir les renseignements demandés en vertu de l'article 70 a) de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Remboursement : contestation d'une demande de remboursement.

Refus art. 4.11 : refus pour un des motifs prévus à l'article 4.11 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Art. 75 : demandes de révision de décisions d'un directeur général à la suite d'une contestation du droit d'une personne à l'aide juridique en vertu de l'article 75 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Refus de contribuer : refus de contribuer en vertu des articles 26 et suivants du *Règlement sur l'aide juridique*.

Mixte : refus comportant deux ou trois motifs de refus.

Autres refus art.70 : autres motifs de refus prévus à l'article 70 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

À l'encontre de la loi : refus parce que la demande est à l'encontre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Refus art. 69 : refus en vertu de l'article 69 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Volet contributif : contestation du montant de la contribution.

Services exclus : services nommément exclus par la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Décisions rendues par le Comité de révision pour chaque demande de révision

Centres régionaux	NATURE DES DÉCISIONS RENDUES*									
	conf.	conf. autre motif	inf.	inf. en partie	sans comp.	sans objet	**TOTAL**	désist.	fermés adm.	**GRAND TOTAL**
Montréal	290	3	154	10	0	**2**	**459**	54	62	**575**
Bas Saint-Laurent – Gaspésie	29	1	8	0	0	**0**	**38**	1	1	**40**
Côte-Nord	8	0	1	0	0	**0**	**9**	1	1	**11**
Estrie	45	0	10	1	0	**0**	**56**	10	2	**68**
Laurentides-Lanaudière	82	3	33	7	0	**1**	**126**	3	27	**156**
Mauricie – Bois-Francs	49	1	27	2	0	**0**	**79**	3	3	**85**
Abitibi-Témiscamingue	5	0	3	1	0	**0**	**9**	1	4	**14**
Outaouais	23	1	7	1	0	**0**	**32**	5	2	**39**
Québec	70	0	15	4	0	**0**	**89**	3	13	**105**
Rive-Sud	103	0	38	10	0	**0**	**151**	6	23	**180**
Saguenay – Lac Saint-Jean	20	0	10	2	0	**0**	**32**	1	1	**34**
TOTAL 2011-2012	**724**	**9**	**306**	**38**	**0**	**3**	**1080**	**88**	**139**	**1307**
TOTAL 2010-2011	714	1	328	38	9		1090	105	180	1375
TOTAL 2009-2010	718	3	306	30	8		1065	84	157	1306

* conf.: décisions du directeur général confirmées.

conf. autre motif: décisions du directeur général confirmées pour d'autres motifs.

inf.: décisions du directeur général infirmées en totalité.

inf. en partie: décisions du directeur général infirmées en partie.

sans comp.: demandes de révision rejetées par le Comité qui n'avait pas compétence pour disposer de la demande.

désist.: demandes de révision retirées.

fermés adm.: dossiers fermés administrativement (plus d'objet, impossible de joindre la partie demanderesse, etc.).

10.2 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée, conformément aux ententes intervenues avec les onze centres régionaux, effectue pour eux le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant accepté des mandats d'aide juridique. De plus, il gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.

Le guichet unique

Les centres régionaux d'aide juridique ont confié à la Commission le mandat de gérer pour eux le paiement des comptes d'honoraires des avocats de la pratique privée et ceux des notaires. Ces honoraires sont payés en application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec intervenue le 4 avril 2008 sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* (Tarif des avocats), du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec intervenue le 11 octobre 2003 sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la Loi sur l'aide juridique*, ainsi que du *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires* (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010).

Le Tarif des avocats entré en vigueur le 23 octobre 2008 est échu depuis le 31 mars 2010. Malgré son expiration, cette entente continue de s'appliquer jusqu'à son remplacement.

Les téléservices

La facturation en ligne est de plus en plus utilisée par les avocats et les notaires. Au 31 mars 2012, 3 605 avocats et notaires s'y étaient inscrits. Les avocats et les notaires bénéficient d'un soutien technique offert pendant les heures d'ouverture de la Commission.

Le paiement[1]

En 2011-2012, le réseau de l'aide juridique a payé 84 394 relevés d'honoraires originaux à 2 033 avocats de la pratique privée et à 125 notaires. Des honoraires de 44 629 427 $ et des déboursés de 6 345 381 $ ont été versés[2]. Il s'agit d'un paiement moyen d'environ 980 000 $ par semaine. Les avocats ont reçu en moyenne 21 919 $ d'honoraires et les notaires, 550 $.

De plus, une somme de 761 636 $ a été imputée à la dépense au titre des droits de greffe.

L'expérience moyenne des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique au cours de l'exercice est d'environ 16,56 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2012.

[1] Les honoraires et débours qui apparaissent à la présente section ont été réellement déboursés au cours de l'année financière 2011-2012. Ces sommes ne peuvent pas être comparées avec les montants qui apparaissent aux états financiers puisque ces derniers sont ajustés pour tenir compte des honoraires et débours courus à payer au 31 mars.

[2] Ces honoraires et débours ne comprennent pas les montants qui ont été versés pour le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.

La Commission offre le service de paiement par dépôt direct. Le nombre d'avocats et de notaires se prévalant de ce mode de paiement est passé de 576 à 913 en 2011-2012. La Commission constate donc une augmentation de près de 60 % du nombre d'utilisateurs de ce service.

L'entente prévoit le paiement d'intérêts lorsque le délai de 30 jours n'est pas respecté. À ce chapitre, la Commission a, en 2011-2012, versé un montant de 11 177 $[3] en intérêts, soit 0,02 % sur des paiements totalisant 50 974 808 $ versés aux avocats et aux notaires. L'obligation de la Commission de payer les honoraires dans le délai de 30 jours est donc remplie à 99,98 %.

La conciliation

Bien qu'ayant confié la gestion du paiement des honoraires de la pratique privée à la Commission, les centres régionaux continuent d'assumer le traitement des différends logés en vertu de l'entente. Plus particulièrement, ils s'acquittent du traitement des demandes de conciliation. Des dizaines de séances tenues conjointement avec les barreaux de section ont eu lieu et de nombreux différends se sont ainsi réglés.

Les demandes d'arbitrage adressées à la Cour du Québec dans le cadre de l'entente sont gérées autant par les centres que par la Commission lorsqu'elle est elle-même visée par le réclamant.

Les mégaprocès

La Commission des services juridiques a versé, à la demande et au nom du ministère de la Justice du Québec, un montant de 465 767 $ à des avocats de la pratique privée à la suite de certaines décisions des tribunaux dans le cadre de mégaprocès. La Commission des services juridiques a géré les paiements des comptes engendrés par ces décisions comme elle l'a fait à diverses reprises au cours des dernières années. Les montants versés à ce chapitre sont en décroissance puisque la gestion et le paiement des mégaprocès sont assumés par la Commission des services juridiques depuis le mois de septembre 2010 conformément au chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

La Commission a également versé, à la demande et au nom du ministère de la Justice du Canada, un montant de 470 916 $ à des avocats de la pratique privée à la suite de certaines décisions des tribunaux dans le cadre de procès dits fédéraux.

[3] Sont inclus des intérêts au montant de 7 174 $ versés à la suite d'une sentence arbitrale entraînant des déboursés de 220 336 $ pour des déplacements à la cour itinérante dans le Grand-Nord.

TABLEAU 1
RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE
SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS
POUR L'EXERCICE FINANCIER 2011-2012

HONORAIRES VERSÉS			NOMBRE D'AVOCATS	%
0,00 $	à	1 000,00 $	356	17 %
1 000,01 $	à	10 000,00 $	758	36 %
10 000,01 $	à	20 000,00 $	294	14 %
20 000,01 $	à	30 000,00 $	175	8 %
30 000,01 $	à	40 000,00 $	112	5 %
40 000,01 $	à	50 000,00 $	85	4 %
50 000,01 $	à	100 000,00 $	213	10 %
100 000,01 $	à	125 000,00 $	58	3 %
125 000,01 $	à	140 000,00 $	12	1 %
140 000,01 $	et plus		39	2 %
TOTAL			**2102**	**100 %**

TABLEAU 2
AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ
VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT
LE 31 MARS 2012, PAR RÉGION

RÉGIONS	AVOCATS RÉCLAMANTS
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	125
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	175
CÔTE-NORD	87
ESTRIE	318
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	691
MAURICIE – BOIS-FRANCS	414
MONTRÉAL	1 136
OUTAOUAIS	128
QUÉBEC	444
RIVE-SUD	787
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	116
COMMISSION	69
TOTAL	**4 490**

NOTE: Les chiffres ci-haut réfèrent au nombre d'avocats de la pratique privée auxquels des honoraires ont été versés, par la Commission des services juridiques ou pour le compte des centres régionaux, au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 2012. Ceci ne signifie pas nécessairement que ces avocats ont tous pignon sur rue dans la région dans laquelle ils ont rendu des services en vertu de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

Le nombre réel d'avocats de la pratique privée qui ont reçu des honoraires au cours de l'exercice financier 2011-2012 est de 2 102 avocats.

10.3 La Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique

La Commission des services juridiques et le réseau de l'aide juridique se sont vu confier de nouvelles responsabilités lors de l'adoption de la *Loi encadrant l'obligation faite par l'État de financer certains services juridiques* (L.Q. 2010, c.12). Le nouveau chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, intitulé « Prestation de certains services juridiques autres que l'aide juridique » entré en vigueur en septembre 2010, propose des solutions novatrices à des problèmes auxquels font face la plupart des régimes d'aide juridique au Canada.

La Commission et le réseau fournissent maintenant des services aux accusés dont le droit d'être représenté par un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et ils assurent les services d'un avocat à un accusé auquel un tribunal interdit de contre-interroger un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*. Ces avocats proviennent du réseau de l'aide juridique ou de la pratique privée.

Depuis sa création, la Direction a agi dans plusieurs dossiers de désignations d'avocats et de mégaprocès et elle gère, de concert avec le Service de l'approbation des comptes d'honoraires de la pratique privée, le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée qui ont reçu des mandats en vertu du chapitre III de la loi.

Au cours de l'année 2011-2012, la Direction a émis 113 mandats, soit 4 mandats à la suite d'une ordonnance judiciaire dans le cadre d'un mégaprocès, 74 mandats dans le cadre de mégaprocès pour des personnes déjà admissibles à l'aide juridique et 35 mandats pour des ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat. Dans ce dernier cas, 14 mandats ont été assumés par des salariés du réseau et 21 mandats par des avocats de la pratique privée. Le total des honoraires et déboursés versés à la pratique privée au cours de la présente année financière s'élève à 4 176 363 $.

La Direction continue de travailler à raffiner ses outils, sa structure et ses processus de gestion pour répondre aux objectifs fixés par la loi.

Section ***10***

10.4 Le Service des communications

Le service a veillé toute l'année à informer adéquatement la clientèle et le grand public.

Depuis le mois de septembre 2011, un nouveau directeur des communications a été nommé à la suite du départ à la retraite de sa prédécesseure. Au mois de novembre 2011, il a participé à une formation ayant pour thème « Relations médias : techniques et méthodes » et au mois de mars 2012, il a participé à une formation « Comprendre et utiliser les médias sociaux dans un contexte de communication gouvernementale ».

Un nouveau dépliant a été publié en mars 2012 intitulé : « L'aide juridique, un réseau au service des gens ».

Pour l'année 2012-2013, le Service des communications s'est fixé les objectifs suivants :

- Diffusion d'au moins 20 chroniques sur différents problèmes juridiques;
- Préparation d'une politique d'utilisation des médias sociaux;
- Préparation d'un plan de communication;
- Promotion de l'utilisation du forum de discussion par les avocats du réseau sur l'intranet du site de la Commission.

10.5 Le Service de garde téléphonique

Le Centre communautaire juridique de Montréal assure le service de garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Le service de garde téléphonique de jour est assuré par tous les centres régionaux.

Au cours de l'année financière 2010-2011, le Service de garde téléphonique avait reçu 33 631 appels téléphoniques. Pour l'année 2011-2012, il en a reçu 31 379.

Par ailleurs, pendant les heures normales de bureau, les appels des personnes arrêtées et détenues sont acheminés aux avocats du réseau qui ont répondu à 6 933 appels.

10.6 Le Service de recherche

La recherche

Les avocats et la documentaliste du Service de recherche ont poursuivi la mise à jour du contenu du site Internet et de l'intranet de la Commission en collaboration avec la Direction, le Service des communications et le webmestre. La documentaliste travaille en collaboration avec le Service de l'informatique afin de faciliter l'utilisation de la banque de données du Service de recherche qui est disponible aux avocats du réseau sur l'intranet.

Au 31 mars 2011, la banque de données de la Commission contenait 78 285 documents. Depuis, 1 803 nouveaux documents se sont ajoutés, pour un total de 80 088 documents. Cette banque de données est utilisée par le personnel du Service de recherche et par l'ensemble du réseau. Au cours de la dernière année, la banque a reçu plus de 3 700 requêtes de la part du personnel du réseau.

Le Service de recherche de la Commission assure un service de consultation aux membres, au personnel de la Commission ainsi qu'aux avocats du réseau. Durant la dernière année, 3 100 demandes de consultation ont été traitées par le Service de recherche. 1 331 de ces consultations furent complétées par téléphone, les autres demandes firent l'objet soit d'une opinion écrite ou d'un envoi de documents.

Le service assure la parution mensuelle d'un bulletin de jurisprudence, l'*Aide juridique express*, qui est déposé sur l'intranet de la Commission.

Le Service de recherche a aussi organisé deux journées de formation en novembre 2011 dans le respect des exigences du *Règlement sur la formation continue obligatoire des avocats*. Les sujets abordés étaient variés et répondaient aux besoins de la pratique quotidienne des avocats du réseau de l'aide juridique.

De plus, quatre journées de formation en droit social ont été tenues en mars 2012 pour les nouveaux avocats du réseau de l'aide juridique (56 avocats). À cette occasion, les conférences ont été présentées par les avocats du Service de recherche et par des avocats chevronnés du réseau.

Le contentieux

Des avocats du Service de recherche représentent la Commission devant les tribunaux. Durant l'année, ils ont été impliqués dans plusieurs dossiers devant différentes instances, dont la Cour d'appel. Parmi ces dossiers, certains concernaient l'application du nouveau chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

10.7 La réciprocité

En 2011-2012, 306 dossiers ont été traités en vertu des accords de réciprocité interprovinciale, dont 190 à la demande du Québec à destination des autres provinces et territoires; 116 demandes en provenance des provinces et des territoires ont été réacheminées vers les centres régionaux concernés. Les demandes de l'extérieur proviennent pour **55,17 %** de l'Ontario (64 demandes). Les demandes du Québec s'adressent aussi en grande partie à l'Ontario dans une proportion de **75,26 %** (143 demandes).

RÉGIONS OU PROVINCES/TERRITOIRES	Nombre de demandes provenant de	Nombre de demandes à destination de
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5	1
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	5	8
CÔTE-NORD	2	1
ESTRIE	5	3
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	25	9
MAURICIE – BOIS-FRANCS	2	2
MONTRÉAL	73	54
OUTAOUAIS	56	18
QUÉBEC	2	4
RIVE-SUD	14	14
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	1	2
Total pour les régions du Québec	**190**	**116**
ALBERTA	8	12
COLOMBIE-BRITANNIQUE	4	9
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	0	0
MANITOBA	3	2
NOUVEAU-BRUNSWICK	26	15
NOUVELLE-ÉCOSSE	7	5
NUNAVUT	1	0
ONTARIO	64	143
SASKATCHEWAN	2	1
TERRE-NEUVE	1	3
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	0	0
YUKON	0	0
Total pour les provinces/territoires	**116**	**190**

10.8 Le Prix Robert-Sauvé

L'attribution du Prix Robert-Sauvé

Le Prix Robert-Sauvé 2011, volet grand public, a été décerné à titre posthume au Père Jean-Louis Morin pour son travail de plus de 30 ans afin d'offrir un milieu de vie plus humain à des personnes itinérantes souffrant de problèmes de santé mentale, d'alcoolisme, de toxicomanie et de désorganisation sociale chronique. Le volet réseau de ce prix a été remis à M^me^ Suzanne Pilon pour sa contribution à la promotion des droits des démunis, tant par son travail au Service de recherche de la Commission des services juridiques que par son engagement dans des activités communautaires destinées à la réinsertion sociale d'adultes atteints de limitations fonctionnelles au plan intellectuel.

11. Les **autres** exigences gouvernementales et législatives

11.1 L'accès à l'information

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1), toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents détenus par la Commission des services juridiques, sauf les exceptions prévues à la loi.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, la Commission des services juridiques a reçu et traité treize demandes d'accès à l'information. Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi. Aucune plainte n'a été reçue au sujet du traitement des demandes d'accès, et aucune demande de révision n'a été portée devant la Commission d'accès à l'information.

Le 15 décembre 2011, un juge administratif de la Commission d'accès à l'information a rendu une décision confirmant que cette dernière cessait d'examiner la demande de révision qui était pendante devant elle à la fin de l'année financière précédente. Aucune autre demande n'est pendante devant la Commission d'accès à l'information.

	Nombre de demandes	Délai de traitement	Demandes acceptées	Demandes partiellement acceptées	Demandes refusées	Aucun document	Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement	Requêtes ayant fait l'objet d'une demande de révison
Accès aux renseignements personnels	6	20 jours et moins	3			3		
Accès aux renseignements personnels touchant des tiers	0							
Rectification de renseignements personnels	0							
Accès à des documents	7	20 jours et moins (5) 30 jours et moins (2)	4		1	2		
Accès à des documents touchant des tiers	5	20 jours et moins (3) 30 jours et moins (2)	3		1	1		

11.2 La protection des renseignements personnels

En 2011-2012, la Commission a continué à s'assurer de la conformité de ses processus de conservation et de destruction des informations détenues.

En plus de rappeler à ses employés le caractère confidentiel des informations qu'ils détiennent, la Commission s'est assurée de la sécurité des informations au fur et à mesure du développement de ses services informatiques, comme c'est le cas pour le programme de facturation en ligne mis à la disposition des avocats de la pratique privée et des notaires.

Une surveillance continuelle est exercée par les responsables de l'informatique pour détecter les virus. Des informations sur la sécurité sont diffusées régulièrement par courriel aux employés.

11.3 La Politique linguistique

La Commission des services juridiques n'a constaté aucune infraction à sa Politique linguistique au cours du dernier exercice. Aucune plainte ne lui a été soumise.

La Commission des services juridiques a, depuis le 28 janvier 2010, un Plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications conforme à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications de l'Office québécois de la langue française. Ce plan d'action a été renouvelé et adopté par les membres de la Commission des services juridiques lors de leur assemblée générale du 21 mars 2012. La Commission s'engage dans cette politique, dans la mesure des moyens à sa disposition et dans le respect de son cadre budgétaire, à travailler afin que l'ensemble du réseau de l'aide juridique se conforme aux standards du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles.

Conformément à ce plan d'action, le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique, les logiciels de gestion et les logiciels de paiement des honoraires de la pratique privée sont utilisés en version française. De plus, la Commission respecte les standards gouvernementaux relativement au nom de domaine Internet et d'adresses de courrier électronique dans le cadre des particularités du réseau de l'aide juridique.

11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques

Section 11

Conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, la Commission a adopté au cours de l'exercice 1999-2000 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques.

Pour se conformer à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Commission publie ce code d'éthique et de déontologie à l'annexe 1 du présent rapport.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2011-2012.

11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique

En 2004-2005, la Commission et les centres régionaux ont décidé d'un commun accord de se doter d'une politique commune sur le harcèlement psychologique. Cette politique a été adoptée par les commissaires et les conseils d'administration des centres régionaux. Durant l'année 2004-2005, des sessions d'information ont été données à tout le personnel, employés, avocats et cadres de la Commission et des centres régionaux.

11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

En 2006, la Commission des services juridiques s'est dotée d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées conformément aux dispositions de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Le 9 mars 2011, les membres de la Commission des services juridiques ont adopté le Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées pour la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

Ce sont les centres régionaux qui fournissent les services d'aide juridique à travers la province de Québec. Ils collaborent tous aux objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique et ainsi leur assurer le plein exercice de leurs droits. Tous les employeurs du réseau de l'aide juridique assurent aux personnes handicapées à leur emploi des lieux et des conditions de travail adaptées à leurs besoins.

11.7 La *Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire*

Pour répondre aux exigences de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (L.Q. 2010, c. 20) (Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire), les commissaires ont adopté au cours de la présente année financière un mémoire contenant la Politique de réduction des dépenses de la Commission des services juridiques. Ils y ont soumis une demande afin de soustraire partiellement la Commission à l'application du chapitre I de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire. Cette demande tient compte des particularités du réseau de l'aide juridique et comporte une cible réduite de dépenses compressibles qui a été acceptée par le Conseil des ministres.

Par la suite, les commissaires ont adopté le Plan de gestion du cadre financier 2010-2014 afin d'encadrer les responsabilités financières de toutes les entités du réseau de l'aide juridique et de s'assurer que les bénéficiaires de l'aide juridique puissent continuer de recevoir tous les services auxquels ils ont droit, tout en respectant les paramètres de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire.

Pour l'année financière 2011-2012, la cible globale de réduction des dépenses de la Commission des services juridiques a été atteinte et les prescriptions de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire ont été respectées.

En 2011-2012, la Commission des services juridiques n'a versé aucun boni à ses cadres pour la période d'évaluation du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

11.8 Les ressources informationnelles

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Commission, notamment pour soutenir la prestation de services aux bénéficiaires de l'aide juridique et pour assurer la gestion ainsi que la sécurité de l'information du réseau de l'aide juridique. Ces technologies jouent aussi un rôle essentiel dans la poursuite de la mission d'information de la Commission.

En 2011-2012, les dépenses de maintien de l'actif liées aux technologies de l'information se sont élevées à 1 039 023 $.

11.9 Le contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique

La direction et le personnel des centres régionaux se mobilisent afin d'assurer l'application uniforme de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et de son règlement.

À cet égard, la Commission et les centres régionaux ont mis en place un outil d'évaluation afin de contrôler l'application de la loi et de son règlement quant au traitement des dossiers d'admissibilité. La trésorière de la Commission des services juridiques sélectionne de façon aléatoire des demandes d'aide juridique en matière civile parmi toutes les demandes acceptées durant l'année financière précédente. Cette sélection tient compte du prorata des demandes acceptées par région. La vérification de ces demandes est réalisée par les représentants de l'auditeur de la Commission des services juridiques.

Pour sa part, le Contrôleur des finances, dans le cadre de son attestation de la demande de paiement relative aux dépenses encourues en vertu de l'Entente Canada-Québec concernant l'aide juridique en matière de droit criminel, l'aide juridique aux adolescents visés par la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* et dans les affaires relatives aux immigrants et aux réfugiés, examine l'admissibilité d'un certain nombre de demandes en matière criminelle et pénale sélectionnées parmi celles acceptées l'année précédente.

Les travaux de la Commission et ceux du Contrôleur des finances sont réalisés en conformité avec les conditions prévues à l'article 91 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* qui oblige la Commission des services juridiques et tous les centres régionaux à respecter la confidentialité des communications des requérants de l'aide juridique.

12. Les données statistiques **et** le profil de la clientèle

12.1 Les statistiques

L'activité principale d'un avocat permanent du réseau de l'aide juridique consiste à mener à bonne fin le dossier que lui confie son client ou, si ce dernier en exprime le désir, à le référer à un avocat de la pratique privée. Ces différentes activités peuvent se résumer par des tableaux statistiques.

Au total, 266 058 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2011-2012 : 224 246 demandes ont été acceptées (84,3 %), 39 145 refusées (14,7 %) et 2 667 n'étaient pas statuées au 31 mars 2012 (1,0 %). Les cas non statués sont des demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été prise. 223 855 cas (99,8 %) sont de nature civile, criminelle ou pénale et 391 (0,2 %) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 112 671 (50,3 %) concernaient des problèmes en matière civile et 111 184 (49,7 %) relevaient du droit criminel ou pénal.

Les commentaires suivants ont été formulés à la suite de l'analyse des informations disponibles dans les tableaux. Les comparaisons se font entre les exercices financiers 2010-2011 et 2011-2012.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 264 676 en 2010-2011 à 266 058, soit une augmentation de 0,5 %.

2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 5,1 % et 18,8 % pour une moyenne du réseau de 14,7 %. Cela représente une augmentation de 0,2 % du taux de refus comparativement à l'exercice 2010-2011.

3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a diminué de 0,7 % tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a augmenté de 0,7 %.

4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une augmentation de 1,2 % entre 2010-2011 et 2011-2012. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont augmenté de 4,3 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 0,8 %.

5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 103 692 à 104 925.

6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une diminution de 0,5 % entre 2010-2011 et 2011-2012. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont augmenté de 0,2 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 1,4 %.

7. Durant l'exercice 2011-2012, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit : 22,2 % «Familial», 37,7 % «Civil autre» et 40,1 % «Criminel et pénal».

8. Durant l'exercice 2011-2012, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit : 15,3 % «Familial», 26,6 % «Civil autre» et 58,1 % «Criminel et pénal».

TABLEAU N° 1
RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	10 271	9 236	89,9 %	884	8,6 %	151	1,5 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	11 637	10 498	90,2 %	1 093	9,4 %	46	0,4 %
CÔTE-NORD	6 206	5 823	93,9 %	319	5,1 %	64	1,0 %
ESTRIE	16 736	14 468	86,4 %	1 883	11,3 %	385	2,3 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	30 342	25 155	82,9 %	4 998	16,5 %	189	0,6 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	21 031	17 979	85,5 %	2 879	13,7 %	173	0,8 %
MONTRÉAL	80 108	64 713	80,7 %	15 031	18,8 %	364	0,5 %
OUTAOUAIS	15 266	12 866	84,3 %	2 058	13,5 %	342	2,2 %
QUÉBEC	27 566	23 491	85,2 %	3 536	12,8 %	539	2,0 %
RIVE-SUD	36 326	30 630	84,3 %	5 332	14,7 %	364	1,0 %
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	10 569	9 387	88,8 %	1 132	10,7 %	50	0,5 %
TOTAL	**266 058**	**224 246**	**84,3 %**	**39 145**	**14,7 %**	**2 667**	**1,0 %**
VOLET CONTRIBUTIF	**13 969**	**8 001**	**57,3 %**	**5 677**	**40,6 %**	**291**	**2,1 %**
TOTAL 2010/2011	264 676	223 518	84,4 %	38 280	14,5 %	2 878	1,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	14 205	7 969	56,1 %	6 014	42,3 %	222	1,6 %
TOTAL 2009/2010	269 150	227 216	84,4 %	39 778	14,8 %	2 156	0,8 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	14 163	7 784	55,0 %	6 182	43,6 %	197	1,4 %

TABLEAU N° 1A
RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
AU 31 MARS 2011
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
TOTAL 2010/2011	264 676	223 518	84,4 %	38 280	14,5 %	2 878	1,1 %
TOTAL 2009/2010 RÉVISÉ *	264 676	225 256	85,1 %	39 196	14,8 %	224	0,1 %

* Répartition et résultats à la suite du traitement en cours de l'exercice financier 2011/2012 des 2 878 demandes non statuées au 31 mars 2011.

TABLEAU N° 2
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES
EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE OU NOTARIALE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE CRIMINELLE ET PÉNALE	%	MATIÈRE NOTARIALE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	9 236	9 203	99,6 %	33	0,4 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 498	10 463	99,7 %	35	0,3 %
CÔTE-NORD	5 823	5 818	99,9 %	5	0,1 %
ESTRIE	14 468	14 416	99,6 %	52	0,4 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	25 155	25 121	99,9 %	34	0,1 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	17 979	17 900	99,6 %	79	0,4 %
MONTRÉAL	64 713	64 666	99,9 %	47	0,1 %
OUTAOUAIS	12 866	12 848	99,9 %	18	0,1 %
QUÉBEC	23 491	23 475	99,9 %	16	0,1 %
RIVE-SUD	30 630	30 573	99,8 %	57	0,2 %
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	9 387	9 372	99,8 %	15	0,2 %
TOTAL	**224 246**	**223 855**	**99,8 %**	**391**	**0,2 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**8 001**	**7 984**	**99,8 %**	**17**	**0,2 %**
TOTAL 2010/2011	223 518	223 164	99,8 %	354	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	7 969	7 941	99,6 %	28	0,4 %
TOTAL 2009/2010	227 216	226 766	99,8 %	450	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	7 784	7 751	99,6 %	33	0,4 %

TABLEAU N° 3
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE OU CRIMINELLE ET PÉNALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	CIVIL	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	9 203	3 551	38,6 %	5 652	61,4 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 463	5 657	54,1 %	4 806	45,9 %
CÔTE-NORD	5 818	2 565	44,1 %	3 253	55,9 %
ESTRIE	14 416	7 007	48,6 %	7 409	51,4 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	25 121	12 268	48,8 %	12 853	51,2 %
MAURICIE - BOIS-FRANCS	17 900	9 065	50,6 %	8 835	49,4 %
MONTRÉAL	64 666	34 208	52,9 %	30 458	47,1 %
OUTAOUAIS	12 848	6 857	53,4 %	5 991	46,6 %
QUÉBEC	23 475	10 905	46,5 %	12 570	53,5 %
RIVE-SUD	30 573	16 154	52,8 %	14 419	47,2 %
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	9 372	4 434	47,3 %	4 938	52,7 %
TOTAL	**223 855**	**112 671**	**50,3 %**	**111 184**	**49,7 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**7 984**	**5 319**	**66,6 %**	**2 665**	**33,4 %**
TOTAL 2010/2011	223 164	113 881	51,0 %	109 283	49,0 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	7 941	5 312	66,9 %	2 629	33,1%
TOTAL 2008/2009	226 766	116 399	51,3 %	110 367	48,7 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	7 751	5 296	68,3 %	2 455	31,7 %

TABLEAU N° 4
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	9 203	3 977	43,2 %	5 226	56,8 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 463	6 134	58,6 %	4 329	41,4 %
CÔTE-NORD	5 818	2 698	46,4 %	3 120	53,6 %
ESTRIE	14 416	7 782	54,0 %	6 634	46,0 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	25 121	9 223	36,7 %	15 898	63,3 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	17 900	8 473	47,3 %	9 427	52,7 %
MONTRÉAL	64 666	29 861	46,2 %	34 805	53,8 %
OUTAOUAIS	12 848	8 065	62,8 %	4 783	37,2 %
QUÉBEC	23 475	10 621	45,2 %	12 854	54,8 %
RIVE-SUD	30 573	13 649	44,6 %	16 924	55,4 %
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	9 372	4 442	47,4 %	4 930	52,6 %
TOTAL	**223 855**	**104 925**	**46,9 %**	**118 930**	**53,1 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**7 984**	**4 070**	**51,0 %**	**3 914**	**49,0 %**
TOTAL 2010/2011	223 164	103 692	46,5 %	119 472	53,5 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	7 941	3 902	49,1 %	4 039	50,9 %%
TOTAL 2009/2010	226 766	105 299	46,4 %	121 467	53,6 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	7 751	3 913	50,5 %	3 838	49,5 %

TABLEAU N° 4A
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE
CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU
À DES AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	3 551	1 549	43,6 %	2 002	56,4 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	5 657	3 560	62,9 %	2 097	37,1 %
CÔTE-NORD	2 565	1 580	61,6 %	985	38,4 %
ESTRIE	7 007	4 193	59,8 %	2 814	40,2 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	12 268	5 579	45,5 %	6 689	54,5 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	9 065	4 641	51,2 %	4 424	48,8 %
MONTRÉAL	34 208	19 163	56,0 %	15 045	44,0 %
OUTAOUAIS	6 857	5 359	78,2 %	1 498	21,8 %
QUÉBEC	10 905	6 438	59,0 %	4 467	41,0 %
RIVE-SUD	16 154	7 907	48,9 %	8 247	51,1 %
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	4 434	2 847	64,2 %	1 587	35,8 %
TOTAL	**112 671**	**62 816**	**55,8 %**	**49 855**	**44,2 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**5 319**	**2 647**	**49,8 %**	**2 672**	**50,2 %**
TOTAL 2010/2011	113 881	63 327	55,6 %	50 554	44,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	5 312	2 490	46,9 %	2 822	53,1 %
TOTAL 2009/2010	116 399	63 484	54,5%	52 915	45,5 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	5 296	2 557	48,3 %	2 739	51,7 %

TABLEAU N° 4B
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	5 652	2 428	43,0 %	3 224	57,0 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	4 806	2 574	53,6 %	2 232	46,4 %
CÔTE-NORD	3 253	1 118	34,4 %	2 135	65,6 %
ESTRIE	7 409	3 589	48,4 %	3 820	51,6 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	12 853	3 644	28,4 %	9 209	71,6 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 835	3 832	43,4 %	5 003	56,6 %
MONTRÉAL	30 458	10 698	35,1 %	19 760	64,9 %
OUTAOUAIS	5 991	2 706	45,2 %	3 285	54,8 %
QUÉBEC	12 570	4 183	33,3 %	8 387	66,7 %
RIVE-SUD	14 419	5 742	39,8 %	8 677	60,2 %
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	4 938	1 595	32,3 %	3 343	67,7 %
TOTAL	**111 184**	**42 109**	**37,9 %**	**69 075**	**62,1 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**2 665**	**1 423**	**53,4 %**	**1 242**	**46,6 %**
TOTAL 2010/2011	109 283	40 365	36,9 %	68 918	63,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	2 629	1 412	53,7 %	1 217	46,3 %
TOTAL 2009/2010	110 367	41 815	37,9 %	68 552	62,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	2 455	1 356	55,2 %	1 099	44,8 %

TABLEAU N° 5
DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	3 977	1 549	38,9 %	452	11,4 %	1 097	27,5 %	2 428	61,1 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	6 134	3 560	58,0 %	1 020	16,6 %	2 540	41,4 %	2 574	42,0 %
CÔTE-NORD	2 698	1 580	58,6 %	374	13,9 %	1 206	44,7 %	1 118	41,4 %
ESTRIE	7 782	4 193	53,9 %	1 303	16,7 %	2 890	37,2 %	3 589	46,1 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	9 223	5 579	60,5 %	2 134	23,1 %	3 445	37,4 %	3 644	39,5 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 473	4 641	54,8 %	1 570	18,5 %	3 071	36,3 %	3 832	45,2 %
MONTRÉAL	29 861	19 163	64,2 %	8 381	28,1 %	10 782	36,1 %	10 698	35,8 %
OUTAOUAIS	8 065	5 359	66,4 %	1 909	23,7 %	3 450	42,7 %	2 706	33,6 %
QUÉBEC	10 621	6 438	60,6 %	1 833	17,3 %	4 605	43,3 %	4 183	39,4 %
RIVE-SUD	13 649	7 907	57,9 %	3 336	24,4 %	4 571	33,5 %	5 742	42,1 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 442	2 847	64,1 %	983	22,1 %	1 864	42,0 %	1 595	35,9 %
TOTAL	**104 925**	**62 816**	**59,9 %**	**23 295**	**22,2 %**	**39 521**	**37,7 %**	**42 109**	**40,1 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**4 070**	**2 647**	**65,0 %**	**1 666**	**40,9 %**	**981**	**24,1 %**	**1 423**	**35,0 %**
TOTAL 2010/2011	103 692	63 327	61,1 %	24 364	23,5 %	38 963	37,6 %	40 365	38,9 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	3 902	2 490	63,8 %	1 657	42,5 %	833	21,3 %	1 412	36,2 %
TOTAL 2009/2010	105 299	63 484	60,3 %	25 092	23,8 %	38 392	36,5 %	41 815	39,7 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	3 913	2 557	65,3 %	1 736	44,4 %	821	20,9 %	1 356	34,7 %

TABLEAU N° 6
DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL)
OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMIMEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5 226	2 002	38,3 %	675	12,9 %	1 327	25,4 %	3 224	61,7 %
BAS ST-LAURENT – GASPÉSIE	4 329	2 097	48,4 %	739	17,1 %	1 358	31,3 %	2 232	51,6 %
CÔTE-NORD	3 120	985	31,6 %	246	7,9 %	739	23,7 %	2 135	68,4 %
ESTRIE	6 634	2 814	42,4 %	1 299	19,6 %	1 515	22,8 %	3 820	57,6 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	15 898	6 689	42,1 %	3 146	19,8 %	3 543	22,3 %	9 209	57,9 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	9 427	4 424	46,9 %	1 871	19,8 %	2 553	27,1 %	5 003	53,1 %
MONTRÉAL	34 805	15 045	43,2 %	3 912	11,2 %	11 133	32,0 %	19 760	56,8 %
OUTAOUAIS	4 783	1 498	31,3 %	606	12,7 %	892	18,6 %	3 285	68,7 %
QUÉBEC	12 854	4 467	34,8 %	1 315	10,2 %	3 152	24,6 %	8 387	65,2 %
RIVE-SUD	16 924	8 247	48,7 %	3 695	21,8 %	4 552	26,9 %	8 677	51,3 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 930	1 587	32,2 %	643	13,0 %	944	19,2 %	3 343	67,8 %
TOTAL	**118 930**	**49 855**	**41,9 %**	**18 147**	**15,3 %**	**31 708**	**26,6 %**	**69 075**	**58,1 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**3 914**	**2 672**	**68,3 %**	**1 713**	**43,8 %**	**959**	**24,5 %**	**1 242**	**31,7 %**
TOTAL 2010/2011	119 472	50 554	42,3 %	18 733	15,7 %	31 821	26,6 %	68 918	57,7 %%
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	4 039	2 822	69,9 %	1 774	43,9 %	1 048	26,0 %	1 217	30,1 %
TOTAL 2009/2010	121 467	52 915	43,6 %	19 189	15,8 %	33 726	27,8 %	68 552	56,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	3 838	2 739	71,4 %	1 724	44,9 %	1 015	26,5 %	1 099	28,6 %

TABLEAU N° 7
RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2012 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL NON STATUÉES*	ATTESTATIONS CONDI-TIONNELLES	%	EN SUSPENS	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	151	1	0,7 %	150	99,3 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	46	2	4,3 %	44	95,7 %
CÔTE-NORD	64	3	4,7 %	61	95,3 %
ESTRIE	385	4	1,0 %	381	99,0 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	189	33	17,5 %	156	82,5 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	173	5	2,9 %	168	97,1 %
MONTRÉAL	364	177	48,6 %	187	51,4 %
OUTAOUAIS	342	48	14,0 %	294	86,0 %
QUÉBEC	539	136	25,2 %	403	74,8 %
RIVE-SUD	364	84	23,1 %	280	76,9 %
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	50	4	8,0 %	46	92,0 %
TOTAL	**2 667**	**497**	**18,6 %**	**2 170**	**81,4 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**291**	**35**	**12,0 %**	**256**	**88,0 %**
TOTAL 2010/2011	2 878	551	19,1 %	2 327	80,9 %
VOLET CONTRIBUTIF 2010/2011	222	44	19,8 %	178	80,2 %
TOTAL 2009/2010	2 156	647	30,0 %	1 509	70,0 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	197	66	33,5 %	131	66,5 %

* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

TABLEAU N° 7A
RÉPARTITION EN 2011-2012 DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2011 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	DEMANDES NON STATUÉES* AU 31/03/2011	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	SOLDE DEMANDES NON STATUÉES	%	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	148	80	54,1 %	42	28,3 %	26	17,6 %	45	56,2 %	35	43,8 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	35	24	68,6 %	10	28,5 %	1	2,9 %	10	41,7 %	14	58,3 %
CÔTE-NORD	38	16	42,1 %	11	29,0 %	11	28,9 %	9	56,2 %	7	43,8 %
ESTRIE	255	166	65,1 %	79	31,0 %	10	3,9 %	105	63,3 %	61	36,7 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	155	73	47,1 %	62	40,0 %	20	12,9 %	55	75,3 %	18	24,7 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	124	79	63,7 %	30	24,2 %	15	12,1 %	44	55,7 %	35	44,3 %
MONTRÉAL	444	261	58,8 %	182	41,0 %	1	0,2 %	179	68,6 %	82	31,4 %
OUTAOUAIS	260	149	57,3 %	86	33,1 %	25	9,6 %	34	22,8 %	115	77,2 %
QUÉBEC	324	235	72,5 %	70	21,6 %	19	5,9 %	135	57,4 %	100	42,6 %
RIVE-SUD	1 030	610	59,2 %	324	31,5 %	96	9,3 %	465	76,2 %	145	23,8 %
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	65	45	69,2 %	20	30,8 %	0	0,0 %	23	51,1 %	22	48,9 %
TOTAL	**2 878**	**1 738**	**60,4 %**	**916**	**31,8 %**	**224**	**7,8 %**	**1 104**	**63,5 %**	**634**	**36,5 %**

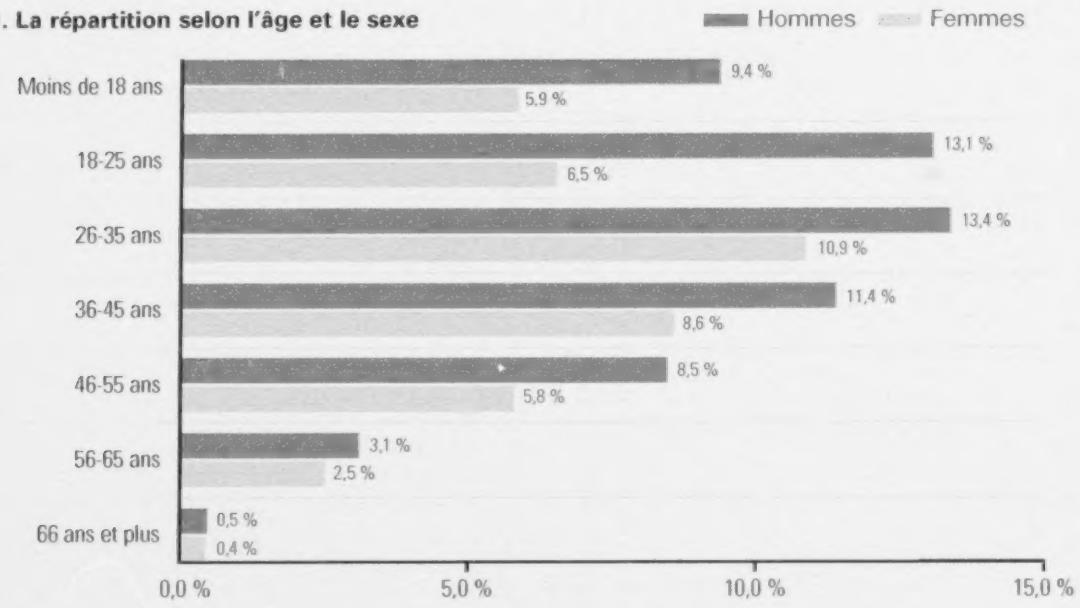
* Demandes d'aide jundique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

Le présent tableau fait état du résultat de la répartition des demandes non statuées au 31 mars 2011 en terme de demandes acceptées et de demandes refusées. Les demandes acceptées sont réparties en demandes traitées par les avocats permanents ou référées aux avocats de la pratique privée.

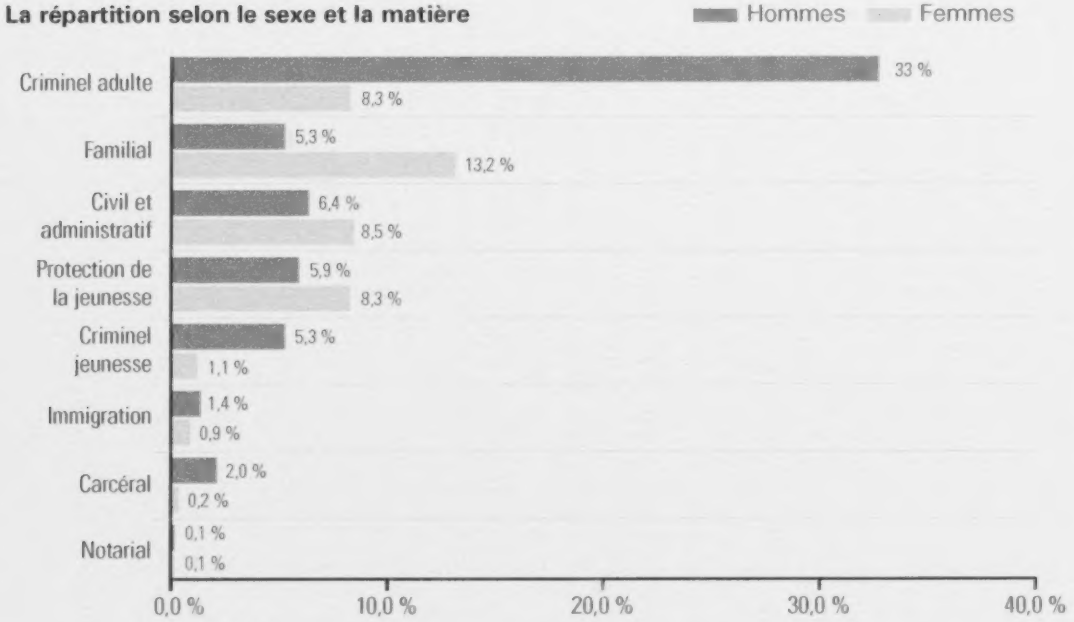
12.2 Le profil de la clientèle

En 2011-2012, 59,4 % des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 40,6 % sont des femmes.

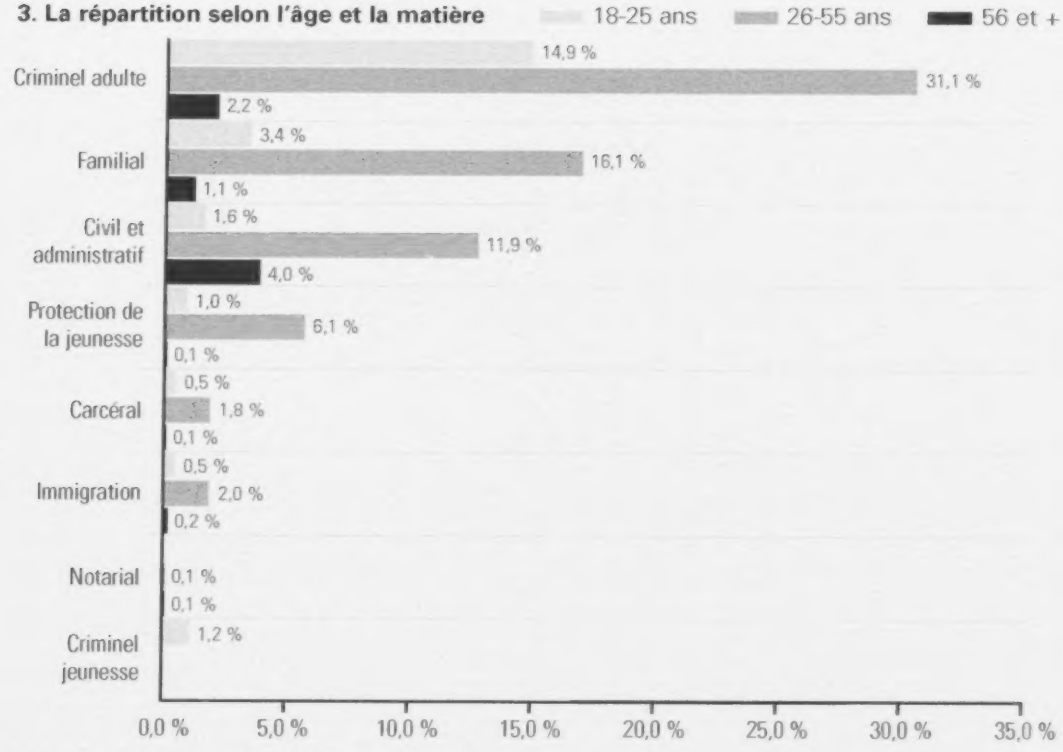
1. La répartition selon l'âge et le sexe



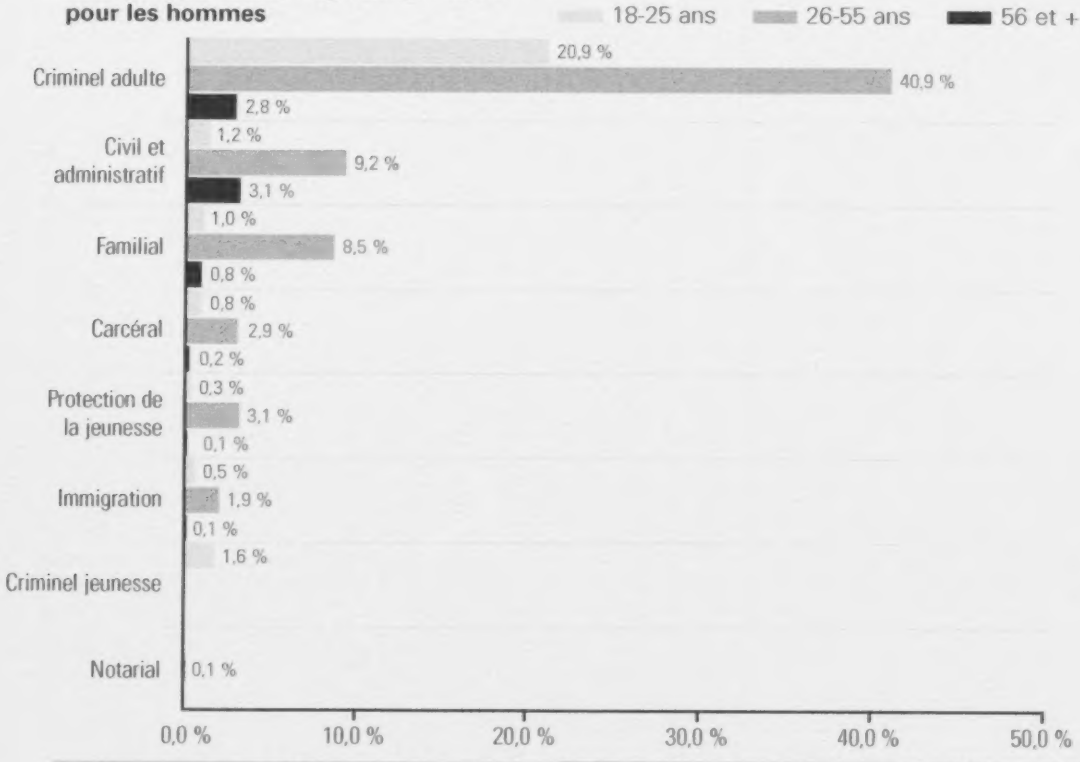
2. La répartition selon le sexe et la matière



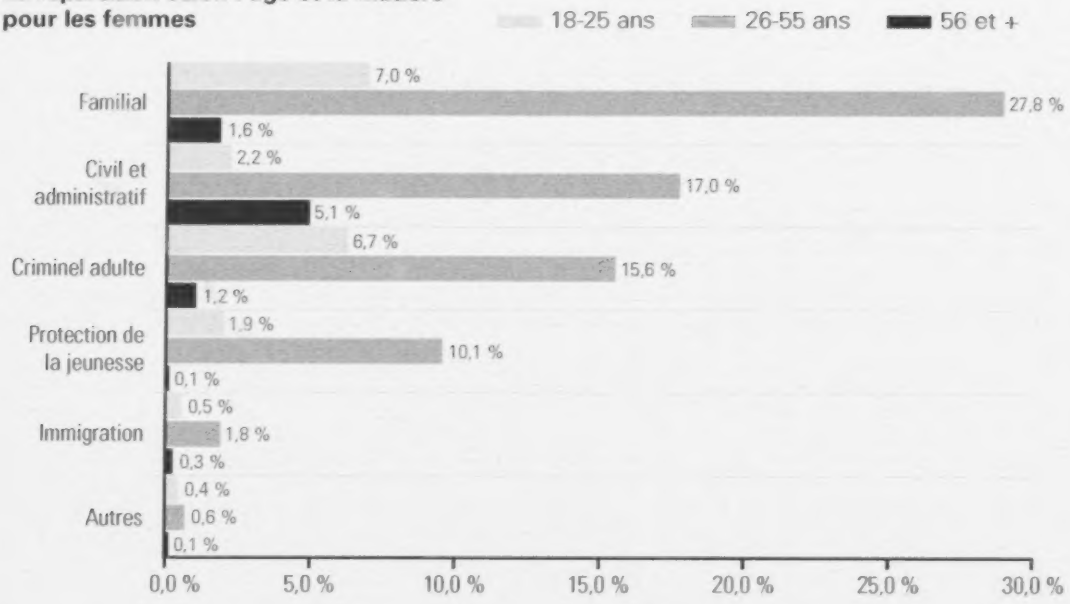
3. La répartition selon l'âge et la matière



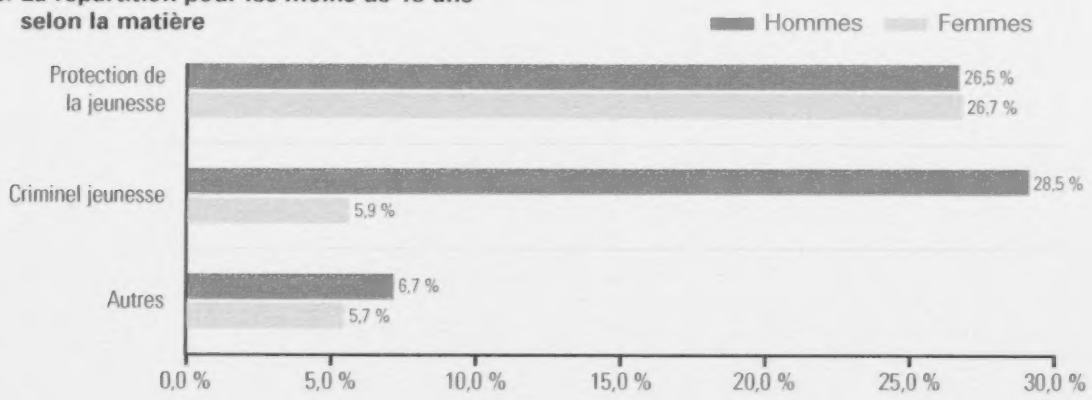
4. La répartition selon l'âge et la matière pour les hommes



5. La répartition selon l'âge et la matière pour les femmes



6. La répartition pour les moins de 18 ans selon la matière



13. **Les** ressources

13.1 Les ressources humaines

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2012, la Commission comptait 52 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2012 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 97 villes du Québec, comprenant 115 unités, dont 91 bureaux ouverts à plein temps et 24 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se retrouve à l'annexe 5 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 368 avocats salariés et de 497,9 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 865,9 employés à temps complet. De plus, 16 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2012, le réseau comprenait 223 avocates et 145 avocats; 29,8% des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 19,1 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2012.

AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS À TEMPS COMPLET (E.T.C.) RÉMUNÉRÉS POUR L'EXERCICE 2011-2012

RÉGIONS	AVOCATS	AUTRES PROFESSIONNELS ET EMPLOYÉS DE SOUTIEN	STAGIAIRES	TOTAL
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	10,8	37,3	0,0	48,1
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	12,9	17,5	0,0	30,4
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	18,1	27,8	1,7	47,6
CÔTE-NORD	9,8	13,3	0,0	23,1
ESTRIE	25,2	31,8	0,5	57,5
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	28,4	41,1	2,3	71,8
MAURICIE - BOIS-FRANCS	22,6	27,1	1,6	51,3
MONTRÉAL	105,5	126,4	5,9	237,8
OUTAOUAIS	24,5	32,3	0,0	56,8
QUÉBEC	37,2	45,5	1,9	84,6
RIVE-SUD	42,3	48,9	1,7	92,9
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	15,8	20,7	0,0	36,5
	353,1	**469,7**	**15,6**	**838,4** *
EFFECTIFS BUDGETISÉS 2011-2012	**368,0**	**497,9**	**16,0**	**881,9**

* Excluant le personnel du Service de garde téléphonique.

13.2 Les ressources financières

Pour l'exercice 2011-2012, les subventions de base accordées à la Commission s'élèvent à 131 190 000 $. Les subventions pour les mégaprocès et dossiers spéciaux se chiffrent à 5 151 850 $ et les revenus autonomes et d'intérêts à 2 496 007 $. Les dépenses totales pour l'exercice 2011-2012 s'élèvent à 143 867 270 $, incluant des dépenses de 64 765 $ financées par la réserve générale.

Globalement, la Commission a réalisé une insuffisance des revenus sur les charges de 5 029 413 $. Au 31 mars 2012, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 1 940 271 $.

13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2012

MAZARS

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ

AU 31 MARS 2012

Mazars Harel Gaudin, s.e.n.c.r.l.

[illegible] rue Saint-Jacques - Bureau 1200 - Montréal - Québec - Canada - H2Y 1M6
Téléphone : 514 845 9253 - Télécopieur : 514 845 3853 - contact@mazars.ca - www.mazars.ca

Praxity
MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

MAZARS

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2012

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	1 - 2
ETATS FINANCIERS CONSOLIDÉS	
Résultats	3
Excédent cumulé	4
Variation de l'actif financier net	5
Situation financière	6
Flux de trésorerie	7
Notes afférentes aux états financiers	8 - 17
Renseignements complémentaires	
Annexe A - Charges opérations	18
Annexe B - Charges pratique privée	19
Annexe C - Autres revenus	20

Mazars Hamel Drouin, s.e.n.c.r.l.
215, rue Saint-Jacques - Bureau 1200 - Montréal - Québec - Canada - H2Y 1M6
Téléphone : 514 845 9251 - Télécopieur : 514 845 3859 - contact@mazars.ca - www.mazars.ca

Praxity
MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

MAZARS

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux administrateurs de la
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de la **COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**, qui comprennent l'état de la situation financière consolidé au 31 mars 2012, et les états consolidés des résultats, de l'excédent cumulé, de la variation de l'actif financier net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux recommandations du Manuel du secteur public de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Mazars Harel Drouin, s.e.n.c.r.l.

215, rue Saint-Jacques - Bureau 1200 - Montréal - Québec - Canada - H2Y 1M6
Téléphone : 514 845 9253 - Télécopieur : 514 845 3859 - contact@mazars.ca - www.mazars.ca

comptables agréés

Praxity
MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

MAZARS

Opinion

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la **COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES** au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux recommandations du Manuel du secteur public de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA).

Autre point

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), nous déclarons, qu'à notre avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement apporté expliqué à la note 3 afférente aux états financiers consolidés, ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Mazars Harel Deguire, S.E.N.C.R.L.

Montréal, le 13 juin 2012

CPA auditrice, CA permis no A111096

Mazars Harel Deguire, s.e.n.c.r.l.
215, rue Saint-Jacques - Bureau 1200 - Montréal - Québec - Canada - H2Y 1M6
Téléphone : 514 845 9253 - Télécopieur : 514 845 3853 - contact@mazars.ca - www.mazars.ca

Praxity : MEMBER GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RÉSULTATS CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

		Opérations	Pratique privée et dossiers spéciaux	Responsabilité professionnelle	Incendie et vol	Total 2012	Total 2011
	Budget (note 19)	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel
REVENUS							
Octrois du gouvernement du Québec							
Réguliers	128 995 000 $	84 223 800 $	44 771 200 $	- $	- $	128 995 000 $	127 921 800 $
Droits de greffe	2 195 000	1 192 241	1 002 759	-	-	2 195 000	2 195 000
Méga procès	-	-	171 391	-	-	171 391	962 401
Méga procès - Chapitre III	5 487 352	352 363	4 176 363			4 528 726	3 424 037
Dossiers spéciaux fédéraux	-	-	451 733	-	-	451 733	546 711
Intérêts créditeurs	100 000	101 249	-	36 505	15 645	153 399	131 483
	136 777 352	85 869 653	50 573 446	36 505	15 645	136 495 249	135 181 432
CHARGES (Annexes A et B)							
Réguliers	136 328 539	85 327 681	53 242 979	-	-	138 570 660	140 766 512
Méga procès	-	-	349 347	-	-	349 347	1 101 589
Méga procès - Chapitre III	5 487 352	352 363	4 176 363	-	-	4 528 726	3 418 801
Dossiers spéciaux fédéraux	-	-	392 813	-	-	392 813	456 475
Services professionnels & indemnisations	-	-	-	20 494	5 230	25 724	42 546
	141 815 891	85 680 044	58 161 502	20 494	5 230	143 867 270	145 785 923
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES AVANT AUTRES REVENUS	(5 038 539)	189 609	(7 588 056)	16 011	10 415	(7 372 021)	(10 604 491)
AUTRES REVENUS (Annexe C)	2 400 000	1 551 817	790 791	-	-	2 342 608	2 276 294
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES	(2 638 539) $	1 741 426 $	(6 797 265) $	16 011 $	10 415 $	(5 029 413) $	(8 328 197) $

Les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

EXCÉDENT CUMULÉ CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	Non affecté réserve générale	Investi en immobilisations	Affectation responsabilité professionnelle	Affectation incendie et vol	Total 2012	Total 2011
SOLDE AU DEBUT	7 221 432 $	2 201 376 $	3 500 000 $	1 500 000 $	14 422 808 $	22 751 005 $
OPERATIONS						
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges	3 030 039	(1 288 613)	16 011	10 415	1 767 852	(5 300 757)
Investissements nets en immobilisations corporelles :						
À même les opérations de l'exercice	(1 058 308)	1 058 308			-	-
Versements sur la dette et les contrats de location-acquisition :						
À même les opérations de l'exercice	(482 053)	482 053			-	-
Virements à l'excédent affecté à la responsabilité professionnelle et incendie et vol (note 2)	26 426	-	(16 011)	(10 415)	-	-
	1 516 104	251 748	-	-	1 767 852	(5 300 757)
PRATIQUE PRIVEE						
Insuffisance des revenus sur les charges	(6 797 265)	-	-	-	(6 797 265)	(3 027 440)
	(6 797 265)	-	-	-	(6 797 265)	(3 027 440)
SOLDE À LA FIN	1 940 271 $	2 453 124 $	3 500 000 $	1 500 000 $	9 393 395 $	14 422 808 $

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

VARIATION DE L'ACTIF FINANCIER NET CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012 Budget (note 19)	2012 Réel	2011 Réel
INSUFFISANCE DES REVENUS SUR LES CHARGES	(2 638 539) $	(5 029 413) $	(8 328 197) $
VARIATIONS DUES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
Acquisitions	(860 500)	(1 143 779)	(2 025 821)
Amortissement	1 300 748	1 300 748	1 083 516
Dispositions	-	13 238	1 334
	440 248	170 207	(940 971)
Utilisation de frais payés d'avance	-	134 831	665 904
(Augmentation) diminution des avances sur traitements différés	-	(13 160)	72 693
	-	121 671	738 597
Diminution de l'actif financier net	(2 198 291)	(4 737 535)	(8 530 571)
ACTIF FINANCIER NET AU DEBUT	10 086 094	10 086 094	18 616 665
ACTIF FINANCIER NET A LA FIN	7 887 803 $	5 348 559 $	10 086 094 $

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 6

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2012

	2012	2011
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse (Note 4)	11 620 311 $	15 174 304 $
Fonds en fidéicommis (Note 4)	503 240	409 124
Débiteurs (Note 5)	33 967 922	33 014 546
Placements temporaires (Note 6)	5 000 000	5 000 000
	51 091 473	53 597 974
PASSIFS		
Créditeurs (Note 7)	42 030 727	40 515 318
Traitements différés	220 640	67 453
Produits perçus par anticipation (Note 8)	2 444 825	1 460 432
Dettes (note 8)	1 046 722	1 468 677
	45 742 914	43 511 880
ACTIF FINANCIER NET	5 348 559 $	10 086 094 $
ACTIFS NON FINANCIERS		
Frais payés d'avance	520 499 $	655 330 $
Avances sur traitements différés	24 [illegible]91	11 331
Immobilisations corporelles (note 10)	3 499 846	3 670 053
	4 044 836 $	4 336 714 $
EXCÉDENT CUMULÉ		
Non affecté - réserve générale	1 940 271 $	7 221 432 $
Investi en immobilisations	2 453 124	2 201 376
Affectation responsabilité professionnelle	3 500 000	3 500 000
Affectation incendie et vol	1 500 000	1 500 000
	9 393 395 $	14 422 808 $

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Administrateur

Administrateur

FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2012

	2012	2011
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges		
Opérations	1 741 426 $	(5 293 543) $
Pratique privée	(6 797 265)	(3 027 440)
Assurance responsabilité professionnelle et incendie et vol	26 426	(7 214)
Éléments sans incidence sur la trésorerie:		
Amortissement - immobilisations corporelles	1 300 748	1 083 516
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	(12 135)	(1 784)
Frais payés d'avance	134 831	665 904
Avances sur traitements différés	(13 160)	72 693
	(3 619 129)	(6 507 868)
Variations des actifs financiers et des passifs reliés au fonctionnement (note 12)		
Opérations	433 275	282 275
Pratique privée	1 266 338	10 921 254
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	(1 919 516)	4 695 661
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Nouvelle dette	-	9 246
Versements sur la dette	(482 053)	(482 619)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(482 053)	(473 373)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds en fidéicommis	(94 116)	563
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(94 116)	563
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(1 083 681)	(1 676 903)
Cession d'immobilisations corporelles	25 373	450
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(1 058 308)	(1 676 453)
VARIATION NETTE DE L'ENCAISSE	(3 553 993)	2 546 398
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	15 174 304	12 627 906
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	11 620 311 $	15 174 304 $

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent l'encaisse et excluent les fonds détenus en fidéicommis.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2012

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Commission des services juridiques (« La Commission ») est constituée en vertu de la Loi sur l'aide juridique au Québec et offre des services d'avocats et de notaires aux personnes économiquement défavorisées.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) **Présentation des états financiers**

Les états financiers sont dressés selon les recommandations du Manuel du secteur public de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA). L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

b) **Consolidation**

Les états financiers consolidés comprennent les comptes de la Commission des services juridiques et des centres régionaux suivants contrôlés par la Commission :

- Centre communautaire juridique de Montréal (incluant Services juridiques communautaires de Pointe Saint-Charles et Petite Bourgogne inc.);
- Centre communautaire juridique des Laurentides-Lanaudière;
- Centre communautaire juridique de la Rive-Sud;
- Centre communautaire juridique de Québec;
- Centre communautaire juridique de l'Outaouais;
- Centre communautaire juridique de l'Estrie;
- Centre communautaire juridique du Saguenay - Lac-Saint-Jean;
- Centre communautaire juridique de la Mauricie - Bois-Francs;
- Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent - Gaspésie;
- Centre communautaire juridique de la Côte-Nord;
- Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue.

c) **Excédent cumulé affecté à la responsabilité professionnelle**

Cette affectation a pour objectif le paiement des règlements de poursuites en responsabilité contre les avocats du réseau et les commissaires de la Commission. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 3 500 000 $ (3 500 000 $ en 2011). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté - réserve générale.

d) **Excédent cumulé affecté à la protection incendie et vol**

Cette affectation a pour objectif de défrayer les coûts reliés à des incendies ou des vols dans les locaux du réseau. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 1 500 000 $ (1 500 000 $ en 2011). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté - réserve générale.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2012

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

e) **Excédent non affecté - réserve générale**

La réserve générale constituée par la direction de la Commission sert à assumer les obligations et engagements de la Commission dans le cours normal de ses affaires.

f) **Excédent cumulé - affectation d'origine interne**

Afin de distinguer l'excédent cumulé disponible au financement des opérations de la Commission, une affectation d'origine interne est constatée lorsqu'un excédent subsiste entre les octrois à recevoir consentis par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Au 31 mars 2012, le calcul des éléments précités se solde par un déficit de 1 362 313 $ qui est intégré à la réserve générale.

g) **Estimations comptables**

Pour dresser les états financiers, la direction de la Commission doit faire des estimations et établir des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés à titre d'éléments d'actif et de passif, la présentation des éventualités à la date des états financiers ainsi que sur les montants présentés à titre de revenus et charges au cours de l'exercice. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont les provisions pour honoraires courus de la pratique privée et les éventualités. La provision pour pratique privée nécessite un jugement critique et constitue une source d'incertitude. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

h) **Constatation des octrois réguliers et spéciaux**

Les revenus provenant des octrois réguliers et spéciaux sont comptabilisés aux revenus dans l'exercice financier au cours duquel surviennent les charges qui leur donnent lieu, dans la mesure où les crédits sont autorisés, que l'organisme satisfait aux critères d'admissibilité, et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Les montants constatés reposent sur les meilleures informations disponibles et son ajustés en fonction des nouvelles informations obtenues avant l'achèvement des états financiers. Ces dispositions s'appliquent aux octrois reçus, tant aux fins des dépenses de fonctionnement qu'aux fins des dépenses en immobilisations.

i) **Charges de la Pratique privée**

Les honoraires, les débours et les intérêts payés à la pratique privée sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, et les revenus sont comptabilisés selon les montants autorisés par le gouvernement du Québec.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2012

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

j) **Volet contributif**

Les revenus relatifs aux frais administratifs et les autres contributions des bénéficiaires sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

k) **Mémoires de frais et remboursements des coûts de l'aide juridique**

Les revenus de mémoire de frais et les remboursements des coûts de l'aide juridique sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse en raison de l'incertitude entourant leur recouvrement.

l) **Instruments financiers**

La Commission évalue initialement ses actifs et ses passifs financiers à la juste valeur. Elle évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et ses passifs financiers au coût après amortissement. Les variations de juste valeur sont comptabilisées dans les résultats. Les actifs financiers évalués au coût après amortissement se composent de l'encaisse, des fonds en fidéicommis, des débiteurs et des placements temporaires. Les passifs financiers évalués au coût après amortissement se composent des comptes fournisseurs, des comptes à payer de la pratique privée, des salaires et retenues à la source et des dettes.

m) **Dépréciation des actifs financiers**

Les actifs financiers évalués au coût sont soumis à un test de dépréciation s'il existe des indications possibles de dépréciation. Le montant de réduction de valeur est comptabilisé aux résultats. La moins-value déjà comptabilisée peut faire l'objet d'une reprise de valeur dans la mesure de l'amélioration, soit directement, soit par l'ajustement du compte de provision, sans être supérieure à ce qu'elle aurait été à la date de reprise si la moins-value n'avait jamais été comptabilisée. Cette reprise est comptabilisée aux résultats.

n) **Immobilisations**

Les immobilisations sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire

Matériel informatique et bureautique	3 ans
Mobilier et matériel de bureau	5 ans
Améliorations locatives	Durée restante des baux, maximum 10 ans

o) **Avantages sociaux futurs**

Les employés de la Commission et des centres régionaux bénéficient de l'un des régimes de retraite à prestations déterminées suivants, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) :

- Le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);
- Le régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE);
- Le régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS).

Il incombe au gouvernement du Québec de pourvoir au paiement d'une portion ou de l'ensemble des prestations de ces régimes de retraite interentreprises.

La Commission comptabilise la charge relative à ces régimes de retraite selon les montants de contributions exigibles, lesquels totalisent 3 558 780 $ pour l'exercice (3 920 494 $ pour l'exercice précédent).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2012

3. MODIFICATIONS DE CONVENTIONS COMPTABLES

La Commission a appliqué les chapitres des normes du secteur public 1201 — Présentation des états financiers et 3450 — Instruments financiers. Ces chapitres sont applicables pour les exercices ouverts à compter du 1er avril 2012, mais l'adoption anticipée est permise. Aucun impact financier ne découle de cette application.

4. RESTRICTIONS SUR L'ENCAISSE ET LES FONDS EN FIDÉICOMMIS

Certains employés des centres communautaires juridiques se sont prévalus d'une clause de la convention collective leur permettant de faire retenir à la source des sommes d'argent en prévision d'un congé sabbatique à traitement différé. Les fonds en fidéicommis sont déposés à cette fin.

L'encaisse comprend également 35 314 $ (178 700 $ en 2011) déposés à cette fin.

5. DÉBITEURS

	2012	2011
Intérêts courus	- $	3 425 $
Octrois du gouvernement du Québec		
Traitements et vacances courus	7 271 763	7 408 024
Pratique privée	26 471 637	25 415 260
Dossiers spéciaux fédéraux	82 297	179 513
Autres	142 225	8 324
	33 987 922 $	33 014 546 $

Les débiteurs ne font l'objet d'aucune provision pour mauvaises créances.

6. PLACEMENTS TEMPORAIRES

	2012	2011
Affectation à la responsabilité professionnelle		
Certificats de dépôt au taux de 1,05 % (1 % en 2011) échéant en avril 2012	3 500 000 $	3 500 000 $
Affectation incendie et vol		
Certificats de dépôt au taux de 1,05 % (1 % en 2011) échéant en avril 2012	1 500 000	1 500 000
	5 000 000 $	5 000 000 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2012

7. CRÉDITEURS

	2012	2011
Comptes fournisseurs et frais courus	1 376 968 $	1 712 989 $
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée		
Opérations régulières	27 936 657	26 471 637
Méga-procès et dossiers spéciaux fédéraux	1 571 149	1 705 037
Salaires et retenues à la source	2 309 708	1 711 610
Vacances courues	7 169 056	7 271 763
Droits de greffe		
Opérations	905 555	889 948
Pratique privée	761 636	752 334
	42 030 727 $	40 515 318 $

8. PRODUITS PERÇUS PAR ANTICIPATION

	2012	2011
Avantage incitatif de location	78 365 $	103 781 $
Octrois du gouvernement du Québec		
Pratique privée - Méga-procès	445 241	616 632
Pratique privée - Méga-procès chapitre III	1 267 236	275 963
Volet contributif - permanence	324 314	199 570
Volet contributif - pratique privée	329 669	264 486
	2 444 825 $	1 460 432 $

9. DETTES

	2012	2011
Emprunts de la Société immobilière du Québec pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 4,2 % à 5,5 %, échéant de 2012 à 2017	1 019 611 $	1 386 928 $
Obligations découlant de contrats de location-acquisition échéant de 2012 à 2014	27 111	81 749
	1 046 722 $	1 468 677

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2012

9. DETTES (SUITE)

Les remboursements en capital de la dette à long terme à effectuer durant les cinq prochains exercices sont les suivants :

2013	431 094 $
2014	309 972 $
2015	130 759 $
2016	76 232 $
2017	40 956 $
Montant représentant les intérêts à des taux variant de 4,17 % à 5,52 %	57 493

Les paiements exigibles et le solde des obligations sont les suivants :

2013	23 072 $
2014	5 973
	29 045
Montant représentant les intérêts à des taux variant de 4,35 % à 11,56 %	1 934
Solde des obligations	27 111 $

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

			2012	2011
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Matériel informatique et bureautique	4 375 357 $	3 011 376 $	1 363 981 $	1 294 452 $
Mobilier et matériel de bureau	2 530 319	1 695 415	834 904	702 555
Améliorations locatives	3 573 511	2 295 327	1 278 184	1 607 387
	10 479 187	7 002 118	3 477 069	3 604 394
Immobilisations acquises en vertu de contrats de location-acquisition				
Mobilier et matériel de bureau	179 105	156 328	22 777	65 659
	10 658 292 $	7 158 446 $	3 499 846 $	3 670 053 $

Au cours de l'exercice, des améliorations locatives financées par le locateur ont été capitalisées pour un total de 60 098 $ (348 760 $ en 2011).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2012

11. EXCÉDENT CUMULÉ NON AFFECTÉ - RÉSERVE GÉNÉRALE

Les montants constatés aux charges d'opération de l'exercice et les montants investis en immobilisations corporelles de l'exercice comprennent les sommes suivantes utilisées à même le solde d'ouverture de la réserve générale, sur résolution de la direction.

	2012	2011
Travaux sur l'équité salariale		
Services professionnels	60 654 $	20 636 $
Frais de déplacement	4 111	34 243
Autres charges	-	1 868
	64 765 $	56 747 $

12. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRESORERIE

Les variations d'éléments du fonds de roulement se détaillent comme suit :

	2012	2011
Opérations		
Débiteurs	5 785 $	121 782 $
Créditeurs	174 975	81 329
Traitements différés	153 187	35 041
Produits perçus par anticipation	99 328	44 123
	433 275 $	282 275 $
Pratique privée		
Débiteurs	(959 161) $	7 954 477 $
Créditeurs	1 340 434	2 548 226
Produits perçus par anticipation	885 065	418 551
	1 266 338 $	10 921 254 $

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 59 427 $ (77 256 $ en 2011).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2012

13. ENGAGEMENTS

Contrats de location

La Commission et les centres communautaires juridiques se sont engagés, en vertu de contrats de location, à verser une somme de 23 090 996 $ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Matériel
2013	6 394 705 $	131 731 $
2014	5 240 189 $	96 295 $
2015	4 617 279 $	59 680 $
2016	2 995 817 $	44 137 $
2017	2 280 597 $	27 271 $

14. EVENTUALITÉS

a) Certains centres communautaires juridiques et la Commission font l'objet de poursuites pour des montants importants. Concernant ces poursuites, s'il y avait pour la Commission obligation d'acquitter des réclamations dont il n'est pas possible présentement d'estimer le montant, la perte qui en résulterait serait comptabilisée comme charge de l'exercice. Ce montant concerne des poursuites professionnelles pour lesquelles une affectation spécifique de l'excédent cumulé à l'égard de la responsabilité professionnelle est prévue aux états financiers.

Actuellement, l'affectation de l'excédent cumulé à la responsabilité professionnelle présente une réserve de 3 500 000 $. En raison des risques de poursuite, une insuffisance possible de fonds persiste. Cependant, la direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

b) Au cours d'un exercice antérieur, des griefs de reclassification de poste de travail et de relativité salariale des employés de soutien ont été déposés. À la suite de la réalisation du programme d'équité salariale, des plaintes sont à l'étude à la Commission de l'équité salariale. De plus, des griefs ont été déposés pour contester les sommes versées par l'employeur à titre de rétroactivité. Il est présentement impossible de prévoir l'issue de ces griefs et les montants, le cas échéant, qui pourraient être payés. Les charges reliées à ces éléments seront comptabilisées lorsqu'elles seront connues.

La Commission de l'équité salariale a autorisé la Commission a complété son évaluation du maintien de l'équité salariale après le 31 décembre 2011. Cette évaluation est tributaire des plaintes et griefs qui sont actuellement en attente de décisions. Il est présentement impossible de déterminer le montant qui serait payé rétroactivement pour le maintien.

La direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

c) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant l'entente sur le Tarif de la pratique privée, échue depuis le 1er avril 2010. Il est présentement impossible de déterminer le montant qui serait payé rétroactivement.

d) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant le renouvellement des conventions collectives des employés du réseau de l'aide juridique. Il est présentement impossible de déterminer le montant qui serait payé rétroactivement. La direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, la Commission a effectué les opérations suivantes avec des sociétés contrôlées par le gouvernement du Québec. Elle a comptabilisé une charge de loyer et d'intérêts de 5 798 530 $ (5 649 604 $ en 2011) payable à la Société immobilière du Québec et des droits de greffe redevables au ministère de la Justice du Québec pour 1 403 299 $ (1 464 266 $ en 2011), ainsi que diverses charges d'opération et droits de greffe totalisant 629 178 $ (593 342 $ en 2011) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec. Un solde de 1 667 191 $ (1 642 282 $ en 2011) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2012 et apparaît à la note 6.

De plus, la Commission a perçu au cours de l'exercice des octrois du gouvernement du Québec totalisant 86 418 800 $ (85 345 600 $ en 2011) pour les opérations et droits de greffe, 44 771 200 $ (44 771 200 $ en 2011) pour la pratique privée et 4 700 117 $ (4 386 438 $ en 2011) pour le recouvrement de charges liées à des méga-procès.

Les produits perçus par anticipation relativement à ces opérations apparaissent aux notes 5 et 8.

Ces opérations sont mesurées à leur valeur d'échange qui est la valeur de la contrepartie convenue entre les parties.

16. INSTRUMENTS FINANCIERS

Risques et concentrations

La Commission, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. L'analyse suivante indique l'exposition et les concentrations de la Commission aux risques à la date de l'état de la situation financière, soit au 31 mars 2012.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque qu'une entité éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. La Commission est exposée à ce risque principalement en regard à ses créditeurs et ses éventualités. La direction estime qu'en cas de telles difficultés, la Commission obtiendrait des octrois gouvernementaux additionnels.

Risque de crédit

La Commission détient des débiteurs importants qui consistent principalement en des montants à recevoir du Gouvernement du Québec au montant totalisant 33 743 400 $ et d'autres montants à recevoir du Gouvernement fédéral. La direction estime que la nature de ces montants à recevoir fait en sorte que le risque de crédit est à toute fin inexistant.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations de taux d'intérêt du marché. La Commission est exposée au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux fixe. Les instruments à taux d'intérêts fixes assujettissent la Commission à un risque de juste valeur.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2012

17. ÉVÉNEMENT IMPORTANT

Au cours de l'exercice précédant, une entente globale est intervenue entre la Commission et les employés du réseau d'aide juridique concernant le dossier de l'équité salariale. La Commission a versé une rétroactivité totalisant 7 848 439 $ incluant les charges sociales de 1 180 104 $. La rétroactivité, qui est incluse aux charges de l'exercice se terminant le 31 mars 2011, couvrait la période du 21 novembre 2001 au 18 février 2011.

18. CHIFFRES COMPARATIFS

Aux fins de comparaison, certains chiffres des états financiers consolidés de l'exercice précédent ont fait l'objet d'une nouvelle classification.

19. BUDGET

Les chiffres non audités présentés sous la colonne budget dans les états financiers sont fournis à titre d'information seulement.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	Opérations régulières			Méga procès - entente P.G.		Chapitre III			Dossiers fédéraux		Total	Total
	Budget * 2012	Réel 2012	Réel 2011	Réel 2012	Réel 2011	Budget 2012	Réel 2012	Réel 2011	Réel 2012	Réel 2011	Réel 2012	Réel 2011
ANNEXE A - CHARGES OPÉRATIONS												
Administration												
Charges locatives, taxes et permis	6 919 127 $	6 711 189 $	6 533 570 $	- $	- $	21 400 $	28 412 $	30 784 $	- $	- $	6 739 601 $	6 564 354 $
Frais de déplacement	1 011 320	970 462	986 968	-	-	10 000	7 575	9 650	-	-	978 037	996 618
Amortissement - immobilisations corporelles	1 298 896	1 298 896	1 081 642	-	-	1 852	1 852	1 874	-	-	1 300 748	1 083 516
Services professionnels	532 359	650 086	521 212	-	-	2 000	9 568	555	-	-	659 832	521 767
Télécommunications	713 664	755 283	771 745	-	-	1 800	1 490	1 171	-	-	756 773	772 916
Fournitures de bureau	881 208	832 719	842 247	-	-	4 300	930	1 214	-	-	833 649	843 461
Cotisations professionnelles	617 755	620 318	583 547	-	-	4 350	2 146	2 104	-	-	622 464	585 651
Bibliothèque	503 984	460 535	467 857	-	-	1 000	217	205	-	-	460 752	468 062
Entretien et réparations	483 652	419 830	426 489	-	-	1 750	247	146	-	-	419 677	426 635
Formation professionnelle	476 586	460 587	414 732	-	-	2 550	591	580	-	-	461 158	415 312
Frais postaux	325 089	319 853	350 568	-	-	3 300	279	505	-	-	320 232	351 094
Autres frais administratifs	348 721	376 276	325 736	-	-	3 250	1 463	828	-	-	377 739	326 564
Ameublement et matériel de bureau	186 503	163 034	231 577	-	-	15 000	524	-	-	-	163 558	231 577
Réunion des administrateurs	99 647	97 623	88 012	-	-	-	-	-	-	-	97 623	88 012
Intérêts sur la dette	61 827	59 427	77 256	-	-	-	-	-	-	-	59 427	77 256
Information	15 314	8 989	10 464	-	-	-	-	-	-	-	8 989	10 464
Électricité	3 207	2 687	2 900	-	-	-	-	-	-	-	2 687	2 900
	14 187 887	13 907 634	13 418 543	-	-	72 552	55 292	49 616	-	-	13 962 926	13 468 159
Traitements et charges sociales												
Avocats	43 819 502	43 188 291	42 655 605	-	-	287 332	227 547	245 725	-	-	43 415 838	42 901 330
Autres (note 17)	24 791 437	24 763 160	31 678 313	-	-	47 468	69 494	68 777	-	-	24 832 654	31 747 090
	68 610 939	67 951 451	74 333 918	-	-	314 800	297 041	314 502	-	-	68 248 492	74 648 420
Débours judiciaires												
Volet gratuit												
Civils	3 440 669	3 023 009	3 118 687	-	-	-	-	-	-	-	3 023 009	3 118 687
Criminels	379 044	292 630	304 787	-	-	-	30	156	-	-	292 660	304 943
	3 819 713	3 315 639	3 423 474	-	-	-	30	156	-	-	3 315 669	3 423 630
Volet contributif												
Civils	-	123 281	106 086	-	-	-	-	-	-	-	123 281	106 086
Criminels	-	29 676	18 538	-	-	-	-	-	-	-	29 676	18 538
	-	152 957	124 624	-	-	-	-	-	-	-	152 957	124 624
	3 819 713	3 468 596	3 548 098	-	-	-	30	156	-	-	3 468 626	3 548 254
	86 618 539 $	85 327 681 $	91 300 559 $	- $	- $	387 352 $	352 363 $	364 274 $	- $	- $	85 680 044 $	91 664 833 $

* Les montants excluent les budgets en capital pour un total de 1 301 149 $ pour les acquisitions d'immobilisation et remboursement de la dette à long terme. Les budgets initiaux ne tiennent cependant pas compte de la charge d'amortissement des immobilisations ni des charges liées aux dossiers fédéraux.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	Opérations régulières			Méga procès		Chapitre III			Dossiers fédéraux		Total	Total
	Budget 2012	Réel 2012	Réel 2011	Réel 2012	Réel 2011	Budget 2012	Réel 2012	Réel 2011	Réel 2012	Réel 2011	Réel 2012	Réel 2011
ANNEXE B - CHARGES PRATIQUE PRIVÉE												
Volet gratuit												
Honoraires												
Civils		22 502 495 $	21 080 379 $	-	-		-	-	-	-	22 502 495	21 080 379
Criminels		20 547 010	19 715 569	312 477	1 043 517		4 138 586	3 033 265	357 481	369 212	25 355 554	24 161 563
Notaires		57 473	62 689	-	-		-	-	-	-	57 473	62 689
		43 106 978	40 858 637	312 477	1 043 517		4 138 586	3 033 265	357 481	369 212	47 915 522	45 304 631
Débours[1]												
Civils		4 680 552	4 222 805	-	-		-	-	-	-	4 680 552	4 222 805
Criminels		2 314 860	1 855 601	36 857	58 072		37 222	21 227	35 329	87 263	2 424 268	1 822 163
Notaires		25 039	32 092	-	-		-	-	-	-	25 039	32 092
		7 020 451	5 910 298	36 857	58 072		37 222	21 227	35 329	87 263	7 129 859	6 076 860
Autres frais		27 235	87 043	-	-		-	-	-	-	27 235	87 043
Intérêts		11 207	9 261	13	-		555	35	3	-	11 778	9 296
		38 442	96 304	13	-		555	35	3	-	39 013	96 339
		50 165 871	46 865 239	349 347	1 101 589		4 176 363	3 054 527	392 813	456 475	55 084 394	51 477 830
Volet contributif												
Honoraires												
Civils		1 715 952	1 577 229	-	-		-	-	-	-	1 715 952	1 577 229
Criminels		928 027	569 566	-	-		-	-	-	-	928 027	569 566
Notaires		5 156	10 050	-	-		-	-	-	-	5 156	10 050
		2 649 135	2 156 845	-	-		-	-	-	-	2 649 135	2 156 845
Débours[2]												
Civils		384 208	347 438	-	-		-	-	-	-	384 208	347 438
Criminels		82 961	94 816	-	-		-	-	-	-	82 961	94 816
Notaires		806	1 815	-	-		-	-	-	-	806	1 815
		427 973	443 869	-	-		-	-	-	-	427 973	443 869
		3 077 108	2 600 714	-	-		-	-	-	-	3 077 108	2 600 714
	49 710 000 $	53 242 979 $	49 465 953 $	349 347	1 101 589	5 100 000	4 176 363	3 054 527	392 813	456 475	58 161 502	54 078 544
	136 328 539 $	138 570 660 $	140 766 512 $	349 347	1 101 589	5 487 352 $	4 528 726	3 418 801	392 813	456 475	143 841 548	145 743 377

1 Ce poste est constitué de débours judiciaires de 4 944 985 $ (4 457 705 $ en 2011) et d'autres débours de 2 180 023 $ (1 618 960 $ en 2011).

2 Ce poste est constitué de débours judiciaires de 319 919 $ (353 281 $ en 2011) et d'autres débours de 108 054 $ (90 588 $ en 2011).

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	Opérations régulières			Méga procès		Chapitre III			Dossiers fédéraux		Total	Total
	Budget 2012	Réel 2012	Réel 2011	Réel 2012	Réel 2011	Budget 2012	Réel 2012	Réel 2011	Réel 2012	Réel 2011	Réel 2012	Réel 2011
ANNEXE C - AUTRES PRODUITS												
Opérations												
Volet contributif **		971 470 $	967 787 $	-	-		-	-	-	-	971 470	967 787
Mémoires de frais		32 883	35 712	-	-		-	-	-	-	32 883	35 712
Remboursements des coûts de l'aide juridique		502 248	501 090	-	-		-	-	-	-	502 248	501 090
Autres		33 081	33 677	-	-		-	-	-	-	33 081	33 677
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles		12 135	1 784	-	-		-	-	-	-	12 135	1 784
Ristournes sur contrats d'assurance-groupe		-	25 515	-	-		-	-	-	-	-	25 515
	1 900 000 $	1 551 817 $	1 565 565 $	-	-		-	-	-	-	1 551 817	1 565 565
Pratique privée (article 52)												
Contributions des bénéficiaires	500 000 $	790 791 $	710 729 $	-	-		-	-	-	-	790 791	710 729
	2 400 000 $	2 342 608 $	2 276 294 $	-	-		-	-	-	-	2 342 608	2 276 294

** Depuis le 1er janvier 1997, la Loi sur l'aide juridique prévoit l'admissibilité de certains bénéficiaires moyennant une contribution de leur part.

Volet contributif des opérations

Contributions des bénéficiaires		645 275 $	638 883 $	-	-		-	-	-	-	645 275	638 883 $
Frais administratifs		325 751	327 972	-	-		-	-	-	-	325 751	327 972
Intérêts		444	932	-	-		-	-	-	-	444	932
		971 470 $	967 787 $	-	-		-	-	-	-	971 470	967 787 $

14. Les orientations et les objectifs 2012-2013

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques qui ont été retenus pour l'année financière 2012-2013 s'ajoutent aux orientations et objectifs qui sont déjà prévus au Plan stratégique 2009-2013 et au Plan d'action de développement durable 2009-2013[1].

Ces plans peuvent être consultés sur le site Internet de la Commission des services juridiques à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca.

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques sont les suivants :

1. Implanter et mettre en œuvre le service de rajustement des pensions alimentaires pour enfants dont la création est proposée au Projet de loi 64 intitulé « Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale »;
2. Mettre en œuvre la hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique qui entrera en vigueur à compter du 1er juin 2012;
3. Maintenir la prestation de services aux citoyens dans le contexte de l'objectif gouvernemental d'atteinte de l'équilibre budgétaire;
4. Gérer et mettre en application, le cas échéant, le nouveau tarif des honoraires des avocats de la pratique privée actuellement en cours de négociation;
5. Compléter les démarches afin que soient remplacés les membres qui ont quitté la Commission et que soient nommés les membres dont le mandat est échu;
6. Procéder à l'analyse et, s'il y a lieu, à la refonte de la structure organisationnelle de la Commission des services juridiques;
7. Entamer les démarches afin d'instituer un régime permettant à la Commission d'effectuer des emprunts à court terme ou d'obtenir une marge de crédit auprès d'institutions financières ou du ministre des Finances;
8. Préparer et adopter le Plan stratégique 2013-2017 de la Commission;
9. Réviser et adopter le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'année financière 2013-2014;
10. Renouveler les conventions collectives des employés de bureau et des avocats du réseau de l'aide juridique;
11. Réaliser la démarche d'évaluation du maintien de l'équité salariale et, par la suite, réaliser une opération de relativité salariale;
12. Répondre aux demandes du gouvernement fédéral en regard du paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles.

[1] En vertu de décret 136-2012 adopté le 29 février 2012, le Plan d'action de développement durable adopté par la Commission continue d'être en vigueur jusqu'au 31 mars 2015, car l'adoption d'une stratégie gouvernementale du développement durable révisée a été reportée au 31 décembre 2014.

15. ANNEXES

ANNEXE 1

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2); *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474)

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein de la Commission des services juridiques et de responsabiliser ses administrateurs.

2. Le présent code s'applique aux administrateurs de la Commission. Sont administrateurs de la Commission :

   a) Les douze membres nommés par le gouvernement après consultation, incluant le président et le vice-président.

   b) Le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité ou son délégué.

   Seuls le président et le vice-président sont des administrateurs rémunérés, à plein temps.

CHAPITRE II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs de la Commission sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4. L'administrateur de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474) ainsi que ceux établis dans le présent code.

   En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

   L'administrateur de la Commission qui, à la demande de la Commission, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

5. L'administrateur de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information exige le respect de la confidentialité.

6. L'administrateur de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

7. Le président et le vice-président doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8. L'administrateur de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 5, l'administrateur de la Commission nommé ou désigné par un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

9. Le président et le vice-président ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Commission dans laquelle ils sont nommés.

   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

   Tout autre administrateur de la Commission qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

10. L'administrateur de la Commission ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

11. L'administrateur de la Commission ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

12. Le président et le vice-président doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si les autorités qui les ont nommés les nomment ou les désignent aussi à d'autres fonctions. Le vice-président peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

13. L'administrateur de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. L'administrateur de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. L'administrateur de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

17. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les administrateurs de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur de la Commission qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

18. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Commission.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

19. Le président ou le vice-président qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

20. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

21. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

22. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

23. Le président ou le vice-président qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date où une autre personne est proclamée élue.

24. Le président ou le vice-président, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION

25. Le président et le vice-président n'ont droit, pour l'exercice de leurs fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires.

    Les autres administrateurs n'ont droit à aucune rémunération; cependant, les dépenses encourues pour assister aux réunions leur sont remboursées.

26. Le président ou le vice-président révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

27. Le président ou le vice-président qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

28. Le président ou le vice-président qui a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur de la Commission pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur de la Commission est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

29. Le président ou le vice-président qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

30. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par le président ou le vice-président de la Commission n'est pas visé par les articles 27 à 29.

31. La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 27 et 28 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

32. Les articles 27, 28 et 29 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.

CHAPITRE V

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

34. L'administrateur de la Commission à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération s'il y a lieu, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur de la Commission des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

36. Sur conclusion que l'administrateur de la Commission a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* et son règlement ou au présent code, l'autorité compétente lui impose une sanction.

    En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation de l'administrateur de la Commission, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération s'il y a lieu, l'administrateur de la Commission pour une période d'au plus trente jours.

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur de la Commission est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

38. Toute sanction imposée à un administrateur de la Commission, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

ANNEXE 2

LES RÉUNIONS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
ENTRE LE 1er AVRIL 2011 ET LE 31 MARS 2012

	05/05/11	16/06/11	16/06/11	21/09/11	09/11/11	14/12/11	01/02/12	21/03/12
		Assemblée générale annuelle	Assemblée générale				Absence de quorum	
Me Denis Roy	X	X	X	X	X	X	X	X
Me Lucie Dufresne	X	X	X	X	X	X	X	X
Me Pierre Allen	X	X	X	X	X	X	X	X
M. Gilles Baril	X	X	X	X	X	X	X	X
Me Rachel Caissy		X	X	X	X	X	X	
Mme Nathalie Cloutier	X	X	X	X		X	X	X
Me Janick Perreault	X	X	X		X	X		
Me Benoît Roberge	X	X	X		X	X		X
Me Isabelle Simard	X			X	X			X
Le sous-ministre de la Justice					D	D		
Le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale	D			D	D			D

X présent
D représenté par un délégué

ANNEXE 3

LES BUREAUX ET LES CENTRES LOCAUX OUVERTS AU 31 MARS 2012

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Abitibi-Témiscamingue M[e] Jean Paquin Directeur général 566, 1re Avenue Ouest Amos (Québec) J9T 1V3	Amos Chibougamau Kuujjuaq La Sarre Rouyn-Noranda Val d'Or Val d'Or (Bureau du Nord) Ville-Marie	Baie d'Hudson Baie James Baie d'Ungava Lac Simon Mistissini Nemaska Oujé Bougoumou Senneterre Témiscaming Waswanipi Winneway
Bas Saint-Laurent – Gaspésie M[e] Jean-Roch Michaud Directeur général 320, rue St-Germain Est 6e étage Rimouski (Québec) G5L 1C2	Amqui Cabano Chandler Gaspé Îles-de-la-Madeleine Matane New Richmond Rimouski Rivière-du-Loup Sainte-Anne-des-Monts	La Pocatière Matapédia Paspébiac Saint-Pascal Trois-Pistoles
Côte-Nord M[e] François Wullaert Directeur général 690, boul. Laure Bureau 204 Sept-Îles (Québec) G4R 4N8	Baie-Comeau Forestville Sept-Îles	Betsiamites Escoumins Sacré-Cœur
Estrie M[e] Mario J. Proulx Directeur général 225, rue King Ouest Bureau 234 Sherbrooke (Québec) J1H 1P8	Asbestos Coaticook Lac Mégantic Magog Sherbrooke • Section civile • Section criminelle et jeunesse Thetford Mines	Disraéli Richmond Stanstead Windsor

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Laurentides-Lanaudière M[e] Louise Giroux Directrice générale (par interim) 85, rue de Martigny Suite C-3.10 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 3R8	Joliette Lachute Mont-Laurier Repentigny Saint-Eustache Saint-Jérôme Sainte-Agathe Sainte-Thérèse Terrebonne	
Mauricie – Bois-Francs M[e] Michel Tessier Directeur général 1350, rue Royale Bureau 601 Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4	Drummondville La Tuque Louiseville Shawinigan Trois-Rivières • Section civile et familiale • Section criminelle et jeunesse Victoriaville	
Montréal M[e] Claude Hargreaves Directeur général 425, de Maisonneuve Ouest Bureau 600 Montréal (Québec) H3A 3K5	Laval • Section civile • Section criminelle et jeunesse Montréal • Bureau des affaires criminelles et pénales • Bureau de l'immigration • Bureau en droit de la santé mentale • Bureau jeunesse • Centre-Sud • Côte-des-Neiges • Crémazie • Maisonneuve-Mercier • Montréal-Nord • Sud-Ouest * Services juridiques communautaires de Pointe-St-Charles et Petite-Bourgogne Inc.	
Outaouais M[e] Roger Landry Directeur général 510, boul. Maloney Est Bureau 201 Gatineau (Québec) J8P 1E7	Gatineau (Secteur Aylmer) Campbell's Bay Gatineau (Secteur Buckingham) Gatineau (Secteur Gatineau) Gatineau (Secteur Hull) • Section criminelle • Section civile/famille/jeunesse Maniwaki	Saint-André-Avellin

* centre local

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Québec M[e] Daniel Moffet Directeur général 5350, boul. Henri-Bourassa Bureau 240 Québec (Québec) G1H 6Y8	La Malbaie Lévis Montmagny Québec • Centre-Ville • Charlesbourg • Section criminelle • Section jeunesse Saint-Georges-de-Beauce Saint-Joseph-de-Beauce	
Rive-Sud M[e] Yvan Niquette Directeur général 101, boul. Roland-Therrien 3[e] étage Longueuil (Québec) J4H 4B9	Brossard Châteauguay Cowansville Granby Longueuil • Section civile • Section criminelle et jeunesse Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Sorel-Tracy Vaudreuil-Dorion Salaberry-de-Valleyfield	
Saguenay – Lac Saint-Jean M[e] Marie Fillion Directrice générale 267, rue Racine Est Chicoutimi (Québec) G7H 5L4	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière La Baie Roberval	
TOTAL	**90 BUREAUX**	**24 BUREAUX**
	1 CENTRE LOCAL	
GRAND TOTAL	**115 UNITÉS**	

www.csj.qc.ca

2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562